

جامعة مؤتة

عمادة الدراسات العليا

أثر رأس المال الفكري في عملية تطبيق نظم المعلومات في وزارة البلدية في دولة الكويت

إعداد الطالب

سعد فلاح سويد العازمي

إشراف

الأستاذ الدكتور حلمي يوسف شحادة

رسالة مقدمة إلى عمادة الدراسات العليا
استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة
الماجستير في الإدارة العامة - قسم الإدارة العامة

جامعة مؤتة، 2011م

الإهداء

إلى روح والدي الطاهرة

إلى من علمتني المحبة والرحمة ، إلى التي سقتني من ينابيع الحنـــان .... أمـــي الحبيبة ،أمد الله في عمرها، وختم بالصالحات أعمالها، وأعانني على برّها.

إلى إخواني وأخواتي.

إلى زوجتي العزيزة.

إلى فلذات كبدي وقرة عيني أولادي الأعزاء فلاح، وأريج

إليهم أهدي ثمرة جهدي

أسأل الله أن ينفع به وان يجعله في موازين أعمالنا.

سعد فلاح سويد العازمي

الشكر والتقدير

يسرني أن أتقدم بجزيل الشكر، وعظيم الامتنان، وصادق التقــدير، لأســتاذي الفاضل الأستاذ الدكتورحلمي يوسف شحادة لإشرافه على هذه الأطروحة، وعلــى توجيهاته المستمرة، وملاحظاته القيّمة التي كان لها الأثر الكبير في إخراجها بهــذه الصورة، فإنني لن أستطيع إيفــاءه حقه من الشكر والتقدير والامتنــان؛ راجيــاً الله تعالى أن يجزيَه خير جزاء.

وكما أتقدم بالشكر والتقدير للأساتذة الأفاضل رئيس وأعضاء لجنــة المناقــشة على تفضلهم بقبول مناقشة هذه الأطروحة، وعلى ملاحظاتهم القيمة التي ساهمت في إثراء هذه الأطروحة كما أتوجه بالشكر والتقدير إلى محكمي استبانة الدراسة على ملاحظاتهم واقتراحاتهم المتعلقة بأداة الدراسة.

وختاماً، فإن الباحث - وهو يعرب عن امتنانه العظيم لكــل مــن ســاهم فــي مساعدته في هذه الدراسة - ليرجو الله أن تكون هذه الأطروحة في مــستوى تلــك المساعدة.

والله ولي التوفيق

سعد فلاح سويد العازمي

فهرس المحتويات

المحتوى	الصفحة

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

الملخص

أثر رأس المال الفكري في عملية تطبيق نظم المعلومات في وزارة البلدية في دولة الكويت

سعد فلاح سويد العازمي

جامعة مؤتة، 2011

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر رأس المال الفكري في فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانه لغرض جمع البيانات، وتم سحب عينة عشوائية بسيطة وتكونت من (289) مبحوثاً، واستخدمت الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.16) لتحليل بيانات الاستبانة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أبرزها:

1. أن تصوّرات العاملين في وزارة البلدية في دولة الكويت لأبعاد رأس المال الفكري جاءت بدرجة مرتفعة
2. أن تصوّرات العاملين في وزارة البلدية في دولة الكويت لأبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي جاءت بدرجة مرتفعة.
3. وجود أثر لأبعاد رأس المال الفكري في فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي، وأن أبعاد رأس المال الفكري تفسر ما مقداره (46.9%) من التباين في فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي.

وتوصي الدراسة بضرورة العمل على إيجاد ثقافة تنظيمية تعزز أبعاد رأس المال الفكري، والارتقاء بهذِهِ الأبعاد إلى المستويات العليا المرغوب بها، من خلال تطوير مهارات العاملين وتوفير رؤية إستراتيجية واضحة المعالم للوزارة وأهدافها، لما لها من أثر في تعزيز أبعاد عملية تطبيق نظم المعلومات.

Abstract

The Impact of Intellectual Capital in the Effectiveness of Management Information Systems in the Municipality Ministry in the State of Kuwait

Sa'ad F. S. Al-Azmi
Muta'h University, 2011

The study aimed at recognizing the impact of intellectual capital in the effectiveness of management information systems in the Hawalli municipality in the State of Kuwait. A questionnaire was developed to collect data. A sample was chosen randomly using simple random sampling method. The sample consist of (289) employees. The Statistical Package of Social Sciences (SPSS.16) was utilized to analyze the data. The most important findings of this study were the following:

1. The perceptions of employees in the Ministry of Municipalities toward the dimensions of intellectual capital was high.
2. The perceptions of employees in the Ministry of Municipalities toward effectiveness of management information systems was high.
3. There was statistically significant effect (at $\alpha \leq 0.05$) of the intellectual capital dimensions on the effectiveness of management information systems, and the intellectual capital dimensions explain (46.9%) of the variation in (effectiveness of management information systems).

The study recommends the need to work on creating an organizational culture that enhance intellectual capital strategies, and improve the strategies to the higher desired levels, through the development of skilled workers and provide a vision of a clear strategy for to the ministry and objectives, because of their impact in enhancing the dimensions of the process of applying information system.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

1. 1 مقدمة:

يشهد عالم اليوم تغيرات جذرية ومتسارعة أثرت على مختلف جوانب الحياة البشرية، وخصوصاً في مجال العمل الإداري، وعمليات الأعمال، حيث أثرت هذه التغيرات على مستقبل المنظمات الإدارية ، وفرضت عليها تحديات جديدة تتمثل في سعي هذه المنظمات نحو استيعاب وإدخال النظم المتطورة في أعمالها والتأقلم مع كل ما هو جديد من أفكار وتوجهات حديثة تكسب المنظمة صفة الحداثة والتطور والتمتع بالميزة التنافسية التي تميزها عن غيرها من المنظمات التي تؤدي العمل نفسه.

وفي وقتنا الحاضر أصبح يُنظر للعنصر البشري في المنظمات على أنه أحد مكوناتها الأساسية؛ إذ لا يمكن أن تحقق أهدافها دون وجود موارد بشرية مدربة ومؤهلة وماهرة، حيث تمثل حجر الزاوية في العملية الإدارية وغاية المجتمع ورأس مال المنظمة.

ظهر في السنوات الأخيرة تغير ملحوظ في المنظمات عكسه تزايد للاستثمار في موارد قائمة على المعرفة، نتج عنه من خلال انكماش دور أو الأهمية النسبية للاستثمار في السلع المادية مثل الاستثمار في رأس المال المادي كالمكائن والمواد والطاقة ... إلخ وتزايد الاستثمار في العوامل غير الملموسة كالموارد البشرية والبحث والتطوير، والتنمية التنظيمية، والبرمجيات، والتسويق والعلاقات، ويبرهن هذا التغير على نمو متزايد في ظاهرة يشار إليها بـ الاقتصاد القائم على المعرفة.

ويشار إلى الاستثمار في هذه العوامل غير المادية بأنه استثمار في موجودات غير ملموسة وتدعى الموارد والموجودات المتولدة عن هذه الاستثمارات أحياناً برأس المال الفكري (IC) Intellectual Capital وتواجه جميع المنظمات العاملة في اقتصاد معين، خاصة منها تلك الّتي تستثمر بكثافة في

الموارد القائمة على المعرفة (مثل شركات البحث، والشركات المستخدمة للتقنية العالمية، والشركات ذات الكثافة الاستثمارية البشرية)، استخدام تلك الموارد بصورة كفؤة، وتدقيق الاستثمارات، وإدارة عملية الإنتاج المعتبرة، والتثبت من النتائج والإفصاح عن الحقائق لأصحاب المصالح على اختلاف أنواعهم.

ومع التطور والتقدم العلمي والتكنولوجي، فإن تأثير رأس المال الفكري في فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية يلعب دوراً هاماً في تحقيق التكامل بالنسبة لاحتياجات وإمكانيات وقدرات الأجهزة الإدارية، وهناك العديد من الاتجاهات في الأجهزة الإدارية تبرز الحاجة إلى ضرورة وجود نظام للمعلومات من أهمها الاتجاه إلى زيادة التخصص وتقسيم العمل، وظهور أساليب جديدة في اتخاذ القرارات، والاتجاه نحو اللامركزية في الإدارة، وغير ذلك (المفرجي وصالح، 2003).

لهذا تركز الاهتمام في هذه الدراسة لمعرفة أثر رأس المال الفكري في فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت.

2.1 مشكلة الدراسة:

دلّت المنافسة الكبيرة والمتسارعة بين المنظمات ، والتي تجاوزت الحدود الإقليمية، إلى دفع هذه المنظمات إلى البحث في كيفية الاستثمار في الرأس المال الفكرفيها بحيث تتجاوز الروتين والتعقيد الذي يعيق السرعة والكفاءة في إنجاز كافة العمليات الإدارية ، وبما يساعد هذه المنظمات باللحاق بركاب التطور، الذي يشهد تسارعاً ملحوظاً بفعل التطور التقني والثورة الهائلة للمعلومات التي يشهدها عصرنا الحاضر.

ولقد أصبحت حاجة التنظيماتللأهتمام برأس المال الفكري مطلباً مُلِحّاً ومهماً خاصةً لتلك التنظيمات التي تسعى إلى التّميز في الأداء ، والمحافظة على إستمراريتها في بيئة متغيرة؛ إذ تواجهها تحديات متجددة تتطلب من الإدارة العليا تبني سياسات، واستراتيجيات تتكيف مع هذه التحديات لتحقيق أهداف المنظمة

بالأسلوب الناجح، ونظراً للتغير السريع والمتجدد في بيئة العمل، فإنه يتوجب على الإدارة العليا توفير فرص التجديد والتحديث في أساليب العمل.

وتواجه وزارة البلدية في دولة الكويت وكغيرها من المنظمات تغيرات جوهرية وتوجهات جديدة وتطورات حديثة نلمسها في مختلف المجالات، حيث لم تكن بمنأى عن بيئة التغيير الذي أصبح يؤثر على بقائها ومستقبلها ؛ لذلك فإن مشكلة الدراسة تتمثل في عدم إدراك العلاقة بين رأس المال الفكري وفاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية ، والتي يمكن بلورتها في التساؤل الآتي: ما أثر رأس المال الفكري في فاعلية إدارةنظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت؟

3.1 أسئلة الدراسة:

سعت الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية:

السؤال الأول: ما هي تصورات العاملين في بلدية حوليفي دولة الكويت لأبعاد رأس المال الفكري ؟

السؤال الثاني: ما هي تصورات العاملين في بلدية حولي في دولة الكويت لأبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية ؟

4.1 أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها على المستوى الأكاديمي باعتبارها محاولة لتقصي أثر رأس المال الفكري في فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت ، خاصة في ظل ندرة المراجع العربية والأجنبية على حد سواء – في حدود علم الباحث – في هذا المجال، حيث يشكل رأس المال الفكري بتوجهاته المختلفة أحد الإستراتيجيات التي توظفها الدول لمعالجة قضايا عديدة من خلال التركيز على الاستثمار في معرفة الأفراد وخبراتهم.

1. كونها تتطرق إلى أَحد المفاهيم التنظيمية وهو رأس المال الفكري والذي يُعد من المواضيع الهامة في الفكر الإداري الحديث، كونه مصدر هام من

مصادر بقاء المنظمة وديمومتها، خاصة في المنظمات التي تسعى إلى تَبنّي إستراتيجية الإدارة الحديثة التي تسعى إلى زيادة قدراتها التنافسية، والإبداعية.

2. كما تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت إذ يساعدها على تبني أساليب عمل جديدة تختلف عن نمطية العمل التقليدي مما يساعدها على حل مشكلاتها وتتبنى التغيير كمنهج .

3. إن هذه الدراسة تسهم عملياً، في ربط رأس المال الفكري والأفكار والطروحات التي أسهمت في بلورة توجهات رأس المال الفكري في المنظمات، واختيارها وتفعيلها ضمن الميدان للعملي والسلوكي في المنظمات؛ لذلك سوف تعدّ حجر أساس لدراسات لاحقة، وعملها سوف يفتح باب المحاولات المستقبلية أمام الباحثين والمعنيين، في تناولهم لموضوعات أخرى متعلقة برأس المال الفكري لغرض إبرازها، واختبار تأثيراتها ضمن الواقع التنظيمي للمنظمات الكويتية على وجه الخصوص.

4. كما تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تخدم وزارة البلديات في دولة الكويت بما يمكن أن تقدمه من معلومات عن رأس المال الفكري وفاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية الأمر الذي يمكن الاستفادة منه في بلورة أسس سليمة لرأس المال الفكري وفاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في المنظمات الكويتية، وذلك لزيادة فاعليتها والاستفادة منها في البرامج التدريبية المعززة لبلورة استراتيجيات رأس المال الفكري وزيادة الوعي لدى إدارات المنظمات عن أهمية فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية لتحقيق الأهداف التنظيمية المنشودة .

1. 5 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف أثر رأس المال الفكري في فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية فيبلدية حولي في دولة الكويت ، وينبثق من هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية الآتية:

1- تقديم إطار نظري حول موضوع رأس المال الفكري وفاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت .
2- اختبار أثر رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي، رأس المال الزبائني) في فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت بإبعاده المختلفة (التخطيط، التنظيم، التوجية، الرقابة، اتخاذ القرار، التقييم).
3- التعرف على تصورات العاملين في بلدية حولي في دولة الكويت لأبعاد رأس المال الفكري.
4- التعرف على تصورات العاملين في بلدية حولي في دولة الكويت لأبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية .
5- تقديم توصيات استناداً إلى نتائج الدراسة تساعد متخذي القرارات على تبني استراتيجيات رأس المال الفكري وفاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت كمنهج يسهم في نجاح المنظمات لتحسين مستوى خدماتها.

1. 6 فرضيات الدراسة :

تمحورت هذه الدراسة حول الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي، رأس المال الزبائني) في فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت .

الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي،

رأس المال العملياتي، رأس المال الزبائني) في التخطيط كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت .

الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي، رأس المال الزبائني) في التنظيم كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت .

الفرضية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي، رأس المال الزبائني) في التوجية كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت .

الفرضية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي، رأس المال الزبائني) في الرقابة كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت .

الفرضية السادسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي، رأس المال الزبائني) في اتخاذ القرارات كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت.

الفرضية السابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي، رأس المال الزبائني) في التقييم كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت .

7.1 التعريفات الإجرائية

أ. **المتغير المستقل:رأس المال الفكري** : مجموعة المهارات المتوفرة في المنظمة التي تتمتع بمعرفة واسعة تجعلها قادرة على جعل المنظمة عالمية من خلال الاستجابة لمتطلبات الزبائن والفرص التي تتيحها التكنولوجيا.

وينبثق منه الأبعاد الفرعية الآتية:

أ. **رأس المال البشري:** مجموعة من الأفراد الذين يتمتعون بقدرات معرفية وتنظيمية تميزهم عن غيرهم من الأفراد العاملين، ويتسمون بسمات تنظيمية (كاللامركزية، والمرونة، وانخفاض الرسمية ، وغيرها) وسمات مهنية (كالمهارة العالية ، والخبرات المتقدمة وغير ذلك)، وسمات سلوكية (كالمخاطرة، واللاتأكيد، والذكاء والحدس والمثابرة، وغير ذلك)، وتعرف إجرائياً بأنها: المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على الفقرات التي تقيس بُعد رأس المال البشري.

ب. **رأس المال الهيكلي:** هو ما يمثل مجموعة من البنى الإرتكازية والتي تتضمن تكنولوجيا المعلومات كاستخدام الحاسب الآلي، وقواعد المعلومات، والتوثيق التنظيمي ، بالإضافة إلى فلسفة وعمليات الإدارة، ونظم الشبكات والعلاقات المالية وغير ذلك ، وتعرف إجرائياً بأنها: المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على الفقرات التي تقيس بُعد رأس المال الهيكلي.

جـ. **رأس المال الزبائني:** هو ما يمثل علاقة وزارة البلديات مع العملاء، والمستفيدين من خدمات البلدية، ويتضمن رضا العملاء، وولائهم، والاهتمام باقتراحاتهم، ومعالجة الشكاوي المقدمة منهم، ومدى تلبية رغباتهم، ومد جسور التعاون معهم وغير ذلك ، وتعرف إجرائياً بأنها: المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على الفقرات التي تقيس بُعد رأس المال الزبائني.

د. **رأس المال العملياتي:** يعبر عن المفهوم الواسع لرأس المال الفكري من خلال اهتمامه بأداء العمليات التشغيلية والتمويلية، وتعرف إجرائياً بأنها: المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على الفقرات التي تقيس بُعد رأس المال العملياتي.

ب المتغير التابع نظم المعلومات هو النظام الذي يزود الإداريين بالمعلومات اللازمة لأداء عملهم وذلك بعد أن يقوم بمعالجة البيانات المدخلة إليه ضمن الأبعاد التالية (التخطيط ، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة، واتخاذ القرار، والتقييم).

أ. **التخطيط لنظم المعلومات:** ويقصد بها عملية تطوير رسالة المؤسسة وأهدافها وخططها وسياساتها للمرحلة القادمة، فهي أذن عملية تخطيطية، وبذلك التخطيط كما هو معروف هو التدبير المسبق الذي يحدد مسار المؤسسة في المستقبل. وتعرف إجرائياً بأنها: المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على الفقرات التي تقيس بُعد التخطيط.

ب. **التنظيم لنظم المعلومات:** ويقصد بها التنسيق والتوافق المتكامل بين الجهود المختلفة التي تبذل لفاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية ، بتحديد الأعضاء الموكلة إليهم الأعمال، والمهام المرتبطة بكل عضو، وتحديد خطوط السلطة والمسؤولية. وتعرف إجرائياً بأنها: المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على الفقرات التي تقيس بُعد التنظيم.

جـ. **التوجيه لنظم المعلومات:** ويقصد بها توجيه الجهود وتوظيفها لاستخدام مكونات نظم المعلومات، وتزويد المستخدمين بالمعلومات والتعليمات التي يتطلبها التعامل مع لفاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية، وخط سير العمل، وحث العاملين على التعاون مع الفريق، وتقديم المقترحات للحيلولة دون انتشار مشكلات في النظام المعلوماتي. وتعرف إجرائياً بأنها: المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على الفقرات التي تقيس بُعد التوجيه.

د. **الرقابة لنظم المعلومات:** وتشير إلى رقابة عمليات نظم المعلومات المتعلقة بخزن واسترجاع المعلومات وهي كذلك الرقابة التي تعمل على اكتشاف الأخطاء ومعرفة أسبابها واتخاذ الاحتياطات اللازمة لتجنب حدوثها مستقبلاً بالإضافة إلى اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة، حتى تكون

الرقابة أداة لتحسين أداء العمل. وتعرف إجرائياً بأنها: المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على الفقرات التي تقيس بُعد الرقابة.

هـ. **اتخاذ القرار في نظم المعلومات:** وتشير إلى إدراك المشكلة وتعريفها، تحديد البدائل الموجودة وتحليلها، اختيار البديل الأكثر مساهمة في تحقيق أهداف المنظمة وتنفيذها. وتعرف إجرائياً بأنها: المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على الفقرات التي تقيس بُعد اتخاذ القرار.

و. **التقييم لنظم المعلومات:** وتشير إلى الأدوات الموضوعية لتقييم نظام المعلومات، وتوفير بيانات مهمة لتطوير العمل. وتعرف إجرائياً بأنها: المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على الفقرات التي تقيس بُعد التقييم.

بلدية حولي في دولة الكويت :

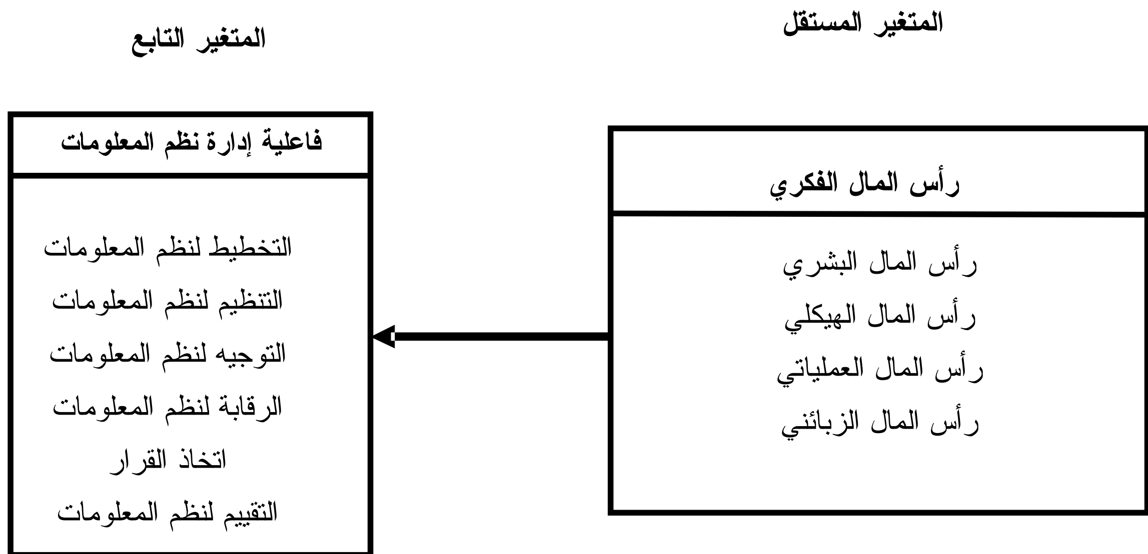
تضم بلدية حولي في دولة الكويت ست بلديات كبرى وهي : بلدية العاصمة الكويت، وبلدية الجهراء ، وبلدية حولي، وبلدية الأحمدي، وبلدية الفروانية ، وبلدية مبارك الكبير، و نشأ قانون البلديات في 4/13 /1930، الذي نص على أن تمتلك البلديات الشخصية المستقلة فلها نظمها وقوانينها الخاصة حيث كان المجلس البلدي يقوم بدور التخطيط والتوجيه والرقابة ويقوم مدير البلدية والجهاز التنفيذي بانجاز وتنفيذ الأعمال ، وانحصرت أعمال البلديات في النظافة والمراقبة وتحصيل الرسوم، واستمر العمل بقانون البلدية حتى سنة 1954 م حين صدر قانون جديد نصت مادته الأولى أن يكون للبلدية شخصية حكيمة ذات استقلال مالي تعمل على تقدم المدينة عمرانيا وصحيا واجتماعيا ومدنيا ليمارس المجلس البلدي سلطة الإشراف والتوجيه، أما السلطة التنفيذية فيمارسها رئيس البلدية ويعاونه مدير البلدية، ويتألف الجهاز التنفيذي من دوائر الشؤون الإدارية والمالية والفنية والصحية. اقتصرت هذه الدراسة على بلدية حولي والتي تضم عدة مناطق منها : (حولي، والشعب، والسالمية، والرميثية، والجابرية، ومشرف، وبيان ، وسلوى) (بلدية حولي، 2011).

1. 8 أنموذج الدراسة:

إن المتغير المستقل في هذه الدراسة هورأس المال الفكري ، ويتكون من الأبعاد الآتية: (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي، رأس المال الزبائني). أما المتغير التابع فهو فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية ويتضمن الأبعاد (التخطيط ، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة، واتخاذ القرار، والتقييم).

شكل (1)

أنموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

2. 1 الإطار النظري:

تضمن الإطار النظري تغطية مفاهيمية لموضوع الدراسة الم كــون مــن ثلاثة مباحث: اشتمل المبحث الأول على رأس المال الفكري، في حــين اشــتمل المبحث الثاني على نظم المعلومات، مع التعرض في كلا المبحثين حول المفــاهيم وأهمية الموضوعين وما يرتبط بهما من تغطية مهمة، أما المبحث الثالث فيــشتمل على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة.

رأس المال الفكري

بدأ الاهتمام بموضوع رأس المال الفكري منذ بداية التسعينيات الميلادية ، ففي السابق كانت المصادر الطبيعية أهم مكونات الثروة الوطنيــة وأهــم موجــودات المنظمات والشركات، بعد ذلك أصبح رأس المال متمثلاً في النقد والموجــودات الثابتة أما الآن فقد حل محل المصادر الطبيعية والنقد والموجودات الثابتــة رأس المال الفكري الذي يعد أهم مكونات الثروة الوطنية وأغلى موجودات المنظمــات والشركات.

وعلية انتقل الاهتمام بموضوع رأس المال الفكري إلى العالم العربي ، وتمثل ذلك في عقد المؤتمرات والندوات التي عالجت من خلال بعض محاورها موضوع رأس المال الفكري، من بين هذه المؤتمرات والندوات نــدوة "التنميــة البــشرية صناعة التميز والريادة " التي تم تنفيذها من قبل مركز الخبرات المهنية للإدارة في القاهرة عام 1997، كما عقد في المنامة "المؤتمر الدولي للتعليم والتدريب وتنمية الموارد البشرية" 1998م، حيث كان أبرز محاوره متمثلاً فــي "ســبل تطــوير العنصر البشري ليواكــب المــستجدات الاقتــصادية والاجتماعيــة والتطــوير التكنولوجي". كما عقد في صنعاء المؤتمر الوطني للإصلاح والتطــوير الإداري والمالي تحت إشراف وزارة الخدمة المدنية والإصلاح الإداري في اليمن ، حيث ناقش المؤتمر موضوع رأس المال الفكري ، وذلك من خلال التأكيد على ضرورة

تعميم سياسات وبرامج التدريب والتأهيل لرفع الكفاءة الإدارية (المفرجي وصالح، 2003: 124).

ولم يقتصر الاهتمام بموضوع رأس المال الفكري على طروحات المؤتمرات والندوات بل نجد هذا الاهتمام ماثلاً في المجالات البحثية على مختلف أنواعها، حيث حاولت العديد من البحوث والدراسات ربط التنمية الاقتصادية بالقيمة المضافة لرأس المال الفكري، كما حاولت بعض الدراسات والبحوث استخدام مفهوم رأس المال الفكري لقياس الأصول غير المنظورة بالنسبة للشركات ونتائج المشروعات الاجتماعية، إلى جانب ذلك فإن بعض هذه البحوث تحاول قياس النتائج غير الملموسة الناجمة عن نشر تقنية المعلومات في مجال التربية ، وذلك من خلال قياس رأس المال البشري والإبداعي (Joia, 2000: 352).

مفهوم رأس المال الفكري

يعتبر رأس المال الفكري مفهوماً حديثاً نسبياً في الفكر الإداري، حيث بدأ الاهتمام به وبشكلٍ خاص في التسعينيات، والمتتبع للكتاب والباحثين في هذا المجال سوف يجد أن نتائجه غير مكتملة وإنما هي في مرحلة التطور والبناء والاستكشاف، مما أدى إلى عدم وجود اتفاق واضح حول مفهوم رأس المال الفكري.

ولاستعراض المفاهيم المتعددة لرأس المال الفكري، سوف يعرض الباحث التسلسل الزمني لمفهوم رأس المال الفكري كالتالي:

عرف (Hamel & Prahalad , 1994: 19) رأس المال الفكري بأنه قدرة متفردة تتفوق بها المنظمات والشركات بمختلف مجالاتها على منافسيها، ويتحقق ذلك من خلال تكامل مهارات مختلفة للشركات والمنظمات تسهم في زيادة القيمة المقدمة لجميع المستثمرين.

ويعرفه (Webster,1995:36) بأنه صفة يتسم بها القياديون التحويليون ، وتتجسد قدرتهم على تحويل التقنية من البحث إلى التصنيع بنجاح عالٍ يسهم في بناء المنظمات والشركات في عالم المنافسة لمدة طويلة من الزمن.

في حين يعرف (Stewart, 1998:13) رأس المال الفكري بأنه المعرفة الفكرية، والمعلومات ، والملكية الفكرية ، والخبرة التي يمكن توظيفها، بمعنى أن المعرفة لا تصبح رأس مال إلا إذا تم العثور عليها وتوظيفها بحيث يمكن استخدامها لصالح الشركات أو المنظمات.

وتعرف منظمة (OECD,1999:221) ، رأس المال الفكري بأنه القيمة الاقتصادية لفئتين من الأصول غير الملموسة هي رأس المال التنظيمي (الهيكلي) ورأس المال البشري .

كما ويعرفه (يوسف، بسام، 2005: 3) بأنه مورد من الموارد الأساسية للشركات الحديثة في ظل اقتصاد المعرفة ، وهو شكل آخر من أشكال رأس المال المعترف به في الاقتصاد الجديد.

وتجدر الإشارة إلى أن هناك تسميات عديدة لرأس المال الفكري تتداولها أدبيات الموضوع حالياً كرأس المال الفكري ورأس المال اللاملموس ... الخ ، وكل هذه التسميات يقابلها مفهوم رأس المال المادي أي أن الأصول الفكرية تقابلها الأصول المادية ويمكن التفريق بين الاثنين من خلال الجدول (1) :

جدول رقم (1)

المقارنة بين رأس المال المادي ورأس المال الفكري

البيان	رأس المال المادي	رأس المال الفكري
الميزة الأساسية	مادي ملموس	غير مادي – أثيري – غير ملموس
موقع التواجد	ضمن البيئة الداخلية للشركة	في عقول الأفراد العاملين في الشركة
التمثيل النموذجي	الآلة ، المعدة ، المباني	الأفراد ذوي المعارف والخبرات
القيمة	متناقصة بالاندثار	متزايدة بالابتكار
نمط خلق الثروة	بالاستخدام المادي	بالتركيز والانتباه والخيال الواسع
المستخدمون له	العمل العضلي	العمل المعرفي
الواقع التشغيلي	يتوقف عند حدوث المشاكل	يتوقد عند حدوث المشاكل
الزمن	له عمر إنتاجي وتناقص بالطاقة	ليس له عمر مع تزايد في القدرات الإبداعية

المصدر: (يوسف، 2005)، **دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال**، جامعة الزيتونة الأردنية : عمان، الأردن: 6.

وتختلف وجهات النظر الإدارية و المحاسبية من حيث مكونات أو أنواع رأس المال الفكري، حيث أشار البعض إلى أن رأس المال الفكـــري يتكـــون حـــسب (Malhorta, 2000)

مما يلي:

أولا : رأس المال الزبائني .

ثانيا : رأس مال العملية .

ثالثا : رأس المال البشري .

رابعا : رأس مال التجديد والتطوير .

ومنهم من نظر إلى أصول رأس المال الفكري وقسمه كالتـــالي حـــسب تقـــسيم (Sveiby, 1998) :

أولا : أصول الهيكل الداخلي لرأس المال .

ثانيا : أصول الهيكل الخارجي لرأس المال .

ثالثا : أصول الهيكل البشري لرأس المال .

والجدول(2) يوضح ذلك:

جدول رقم (2)

مكونات رأس المال الفكـــــــري

نوع رأس المال	المكونات
الهيكل الخارجي	التحالفات والعلاقات مع الزبائن ، الشركاء ، الموردون ، والمستثمرون والإستراتيجيون ، الجماعة المحلية ، وكل ما يتعلق بالتميز والسمعة .
الهيكل البشري	القدرات ، المعارف ، المهارات ، الخبرات الفردية والجماعية ، قدرات حل المشكلات تبقى لدى الأفراد في الشركة .
الهيكل الداخلي	الأنظمة والعمليات التي تحقق الرافعة التنافسية وما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات ، النماذج لكيفية القيام بالأعمال ، ولقواعد البيانات ، والوثائق ، حقوق النشر ، والمعرفة المرمـــزة الأخرى .

المصدر: (يوسف، عبدالستار، 2005)، **دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال**، جامعة الزيتونة الأردنية : عمان، الأردن: 8.

واستنادا لأدبيات عديدة يعتبر التقسيم الأكثر شيوعاً هـــو تقـــسيم (Stewart, 1998) حيث قسمه كالتالي:

أولاً: رأس المال البشري

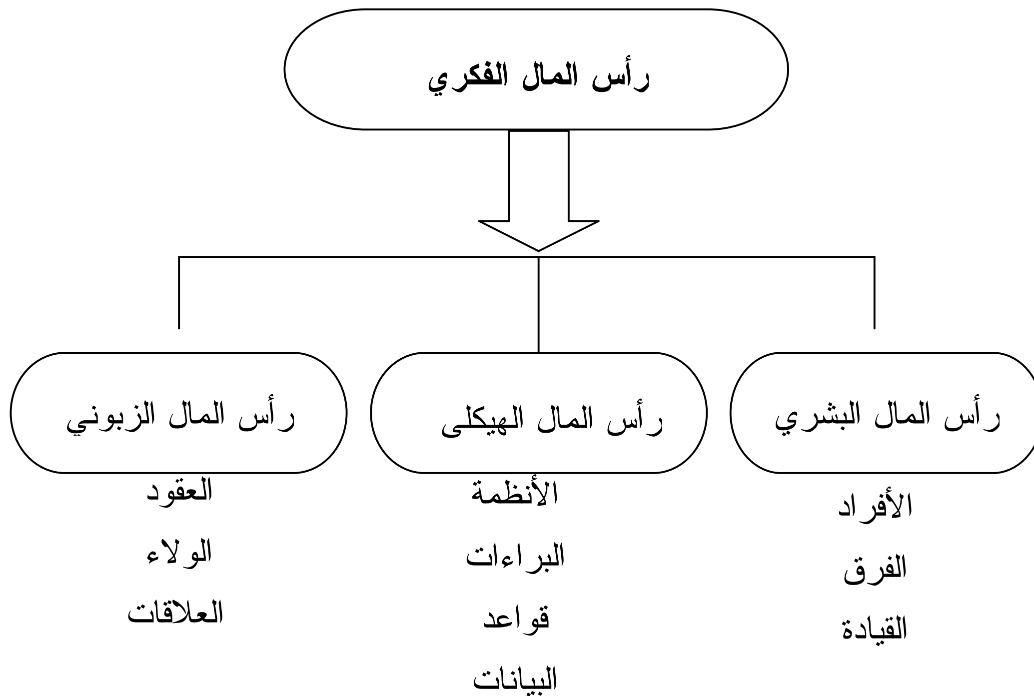
ثانياً: رأس المال الهيكلي

ثالثاً: رأس المال الزبائني

وحسبما يعرضه الشكل (2):

الشكل (2)

مكونات رأس المال الفكري



المصدر: (يوسف، عبدالستار، 2005)، **دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال**، جامعة الزيتونة الأردنية : عمان، الأردن: 9.

مكونات رأس المال الفكري:

أولاً: رأس المال البشري Human Capital : ويمثل التراكم المعرفي لدى العاملين بالمنظمة، وما يمثله من تنامي خبراتهم الممثلة في المعارف والمهارات والقدرات والتي تمكنهم من حسن كفاءة أداء ، ليس فقط ما يوكل إليهم من أعمال ومما يتضمنه الوصف الوظيفي لما يشغلونه من وظائف من عمليات ولكن الأهم هو النتيجة المستدامة لأدائهم المهني والإداري وتفاعلهم الشخصي بالمنظمة.

ويتضمن المعرفة، والتعليم، والمؤهلات، وإشراك الموظفين في لجان اجتماعية، لتطوير الوظيفي، وروح المبادرة و الابتكار والقدرة على مواجهة

التغييرات، و الإنصاف في العرف و الخبرة و الدين، وقضايا الملكية والإعانة، بالإضافة إلى عدد العاملين، وشكر العاملين، وعروض الموظفين، وخطة قيادة العاملين، وخطة استحقاقات العاملين، و المستوى التعليمي، والقيمة المضافة من كل عنصر، والقيمة المضافة لكل عامل (علي، 2008: 14).

ثانياً: رأس المال الهيكلي Structural Capital: ويمثل نظام العمل و الذي يقصد به الهيكل أو البناء التنظيمي للمنظمة و جميع القواعد و المبادئ التي تعتمدها المنظمة في تعاملها الداخلي مع جميع العاملين أو تعاملها مع العملاء في البيئة الخارجية المحيطة بالمنظمة.

ويتضمن البنى الارتكازية لرأس المال البشري، بما في ذلك القدرات التنظيمية لمواجهة متطلبات السوق، كما يتضمن نوعية نظم المعلومات التقنية وإمكانية الوصول إليها، ورؤى الشركة، وقواعد المعلومات والمفهوم والتوثيق التنظيمي، وهو يمثل الهيكل التنظيمي للشركة ومادتها الصلبة، وتعتمد قيمته على مدى قدرته على تمكين الشركة من تغليف وتحريك استخدام رأس المال البشري (حمود والخرشة،2006).

ثالثاً: رأس المال الزبائني Customer Capital: ويمثل العملاء الذين يعتبرون المصدر المهم للمعلومات و المعرفة التي تستخدم في تطوير إنتاج المنظمات، ويتضمن علاقات المنظمة مع الأطراف الخارجية المعنية، والتي تشمل الزبائن والمجهزين والمنافسين و أسواق الأسهم والحكومة.

ويعد رأس المال الزبائني من مكونات رأس المال الفكري، و يطلق على هذا العنصر عدة مسميات منها رأس المال الزبائني (Customer C.) أو رأس المال العلاقاتي (Relational C.) أو رأس المال الخارجي (External C.)، و على أية حال فإن هذه الاختلافات في المسميات تعطي دلالة محددة، و هي أن هذا النوع من رأس المال يكون خارج المنظمة على خلاف النوعين السابقين (رأس المال البشري و الهيكلي) اللذين يكونان داخل المنظمة، كما أن للمنظمة سيطرة مباشرة عليهما، إلا أن سيطرة المنظمة على رأس المال الزبائني تكون غالباً بشكل غير مباشر(يوسف، عبدالستار، 2005: 148).

و تذهب وجهة نظر أخرى إلى أن رأس المال الزبائني ذو شقين داخلي و خارجي، إذ تتحدد قيمة المنظمة طبقاً لوجهة النظر هذه وفقاً لعلاقتها بزبائنها سواء الداخليين (موارد المنظمة البشرية) أو الخارجيين (المستفيدين من السلع و الخدمات)، إذ أن رضا الزبائن و ولائهم يعد مؤشراً إيجابياً على قدرة المنظمة في مد جسور التعاون و إشباع رغباتهم و حاجاتهم، كما و أن المنظمة التي تحتفظ بزبائنها تحقق مزايا تنافسية تتمثل بتعزيز القدرات الفكرية المؤدية إلى إيجاد القيمة المضافة، إذ أن الحفاظ على رأس المال الزبائني الداخلي يتطلب جهوداً حثيثة من قبل إدارة الموارد البشرية في إعداد برامج التحفيز و التطوير و صيانة هذه الموارد (عباس، 2004 :221).

وعلى هذا الأساس يعرف (العنزي، 2001: 44) رأس المال الزبائني بأنه قيمة علاقات المنظمة مع الزبائن الذين تتعامل معهم، والمتمثل برضا الزبون وولائه، ومدى الاحتفاظ بالزبون من خلال الاهتمام بمقترحاته ومعالجة الشكاوى المقدمة منه، وتلبية رغباته واحتياجاته بالسرعة الممكنة، ومشاركته في أعمالها وصفقاتها، ومد جسور التعاون معه.

رابعاً: رأس المال العملياتي Process Capital : ويمثل التقنيات وإجراءات البرامج التي تنفذ و تدعم تسليم السلع و الخدمات، وكيفية أداء المنظمة للأعمال الآلية التي بوساطتها تستطيع المنظمة تنفيذ فلسفتها، ويتضمن كيفية معالجة المديرين لمشاكل العاملين وعمليات الرقابة على الجودة، والسياسات والإجراءات الخاصة بإدارة نظم المعلومات والمعرفة.

يلاحظ مما سبق أن رأس المال البشري هو جزء من رأس المال الفكري وليس هو رأس المال الفكري بذاته، لأن البعض يعتبر أن رأس المال الفكري هو نفسه رأس المال البشري، في حين أن رأس المال البشري يتمثل بالأفراد الذين يمتلكون المهارات و الخبرات .

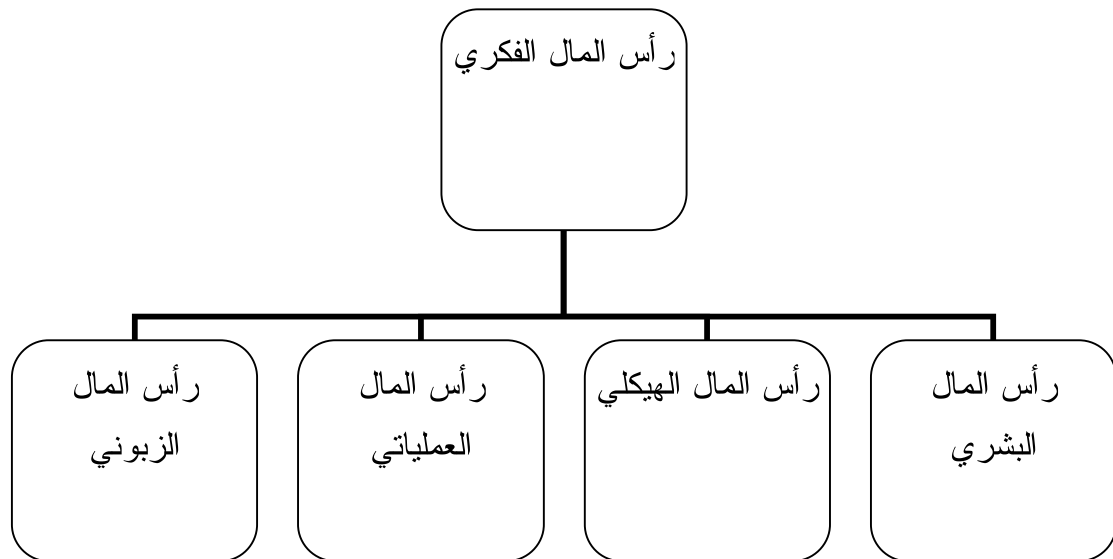
ومن جانب آخر يرى الباحث الاختلاف بين رأس المال البشرى ورأس المال الهيكلي، حيث المعرفة والمهارات في عقول الأفراد تمثل رأس المال البشرى ،

وتتحول إلى رأس مال هيكلي فقط إذا تم نقلها وتحويلها إلى مستندات متنوعة بالمنظمة.

والشكل (3) يوضح مكونات رأس المال الفكري حسب توجهات الدراسة الحالية:

الشكل (3)

مكونات رأس المال الفكري حسب توجهات الدراسة الحالية



المصدر: عمل الباحث

أهمية رأس المال الفكري:

تختلف طروحات الباحثين حول أهمية رأس المال الفكري ، حيث تكمن أهمية رأس المال الفكري عند (حسن، 2002: 367) بأنه أصبح من أهم الأصول غير المادية التي يمكن أن تحقق زيادة هائلة في إيرادات المنظمات، وبما أن الطاقات والإمكانيات الفكرية غير المستغلة في المنظمات ما زالت كثيرة، لذا على المنظمات أن تتعلم كيف تدير وتنمي هذه الأصول ؛ للوصول إلى استخدام طاقاتها الفكرية والإبداعية القصوى، ويتطلب ذلك إدارة رأس المال الفكري بشكل أكثر فاعلية، كما أوضحته حسن بأن إدارة رأس المال الفكري هي الوسيلة التي من خلالها يمكن للمنظمات البدء في تعلم الكثير عن رأس المال الفكري .

وتكمن أهمية رأس المال الفكري من أهمية تنظيم قياسه، و التي أصبحت من أهم المؤشرات التي تعكس تطور الفكر الإداري و هذا ما أكده (مصطفى، 2004: 24) والذي أشار من خلاله إلى أن نظم قياس رأس المال الفكري تعد من اهتمامات المحاسبة الإدارية و المالية في ظل عصر العولمة و المعلوماتية.

أنّ أهمية رأس المال الفكري بأنه يعتبر رأس المال الحقيقي الذي يتوقف عليه نجاح أية منظمة محلية كانت أو أجنبية، بل ويعتمد به على قدرتها في تكوين المزيج الأكفأ من رؤوس الأموال بأنواعها المتعددة الموجودة لديها، فرأس المال الفكري هنا يشمل المعرفة المفيدة والمهارة والتي يمكن توظيفها واستخدامها لصالح الشركة، فلا تصبح أي فكرة أو معرفة ذات قيمة وفائدة مرجوة ما لم يتم تطبيقها ووضعها موضع التنفيذ مباشرة، ومع ذلك فنجد أن بعض المديرين يتجاهلون أهم ممتلكاتهم الثمينة ، فهم يعرفون كل الأصول المالية والمادية تماما والتي لديهم سواء الأموال التي تحتفظ بها أو في البنوك أو في قيمة الأراضي والمباني، أما رأس المال الفكري للشركة والذي له قيمته التي لا تقل عن سابقتيها فغالبا ما ينال النصيب الأدنى من الاهتمام والرعاية منهم (عباس، 2004: 148).

والحقيقة التي لا تقبل الشك أن قيمة رأس المال الفكري استثمار له عائد مجز على المدى الطويل، ولكي يتحقق هذا العائد يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار أن رأس المال الفكري إنما هو استثمار تبذل من أجله كل الطاقات في سبيل الحصول عليه.

قياس رأس المال الفكري:

إن القياس عملية أساسية وجانب رئيس في البحوث الإدارية، لأنها تعتبر أفضل طريقة لفهم الشيء والحدث المراد قياسه، ولهذا السبب فإن الاهتمام بموضوع القياس قد تزايد لدى متخذي القرارات والباحثين في مجال الإدارة؛ لأن قياس الظاهرة الإدارية أمر ضروري ومهم في تحديد المعلومات ذات المعنى لمتخذي القرارات للشروع باختيار البديل الأنسب من البدائل المتاحة لهم وبالتوقيت اللازم (العلاونة، 1996).

وبرغم أن كلمة القياس مألوفة لدى الإنسان المختص وغير المختص على حد سواء، ويرد ذكرها كثيراً في الأحاديث اليومية، إلا أنه لا يوجد أي اتفاق تام بين العلماء على تعريفه (المفرجي وصالح، 2003).

إذ يعرفه (العلاونه، 1996: 133) بأنه " عملية إعطاء أرقام إلى خصائص الحاجات أو الأحداث باستخدام قوانين معينة.

أما (الظاهر، 1999 : 11) فينظر إلى القياس على أنه " العملية التي بواسطتها نحصل على صورة كمية لمقدار ما يوجد في الظاهرة عند الفرد من سمة معينة، وتتوقف دقة نتائج القياس على دقة الأداة المستعملة" .

ويرى (Koplan & Saccuzzo,1993) بأن القياس يمثل "مجموعة إجراءات تتبع لقياس مدى توافر خصائص معينة في الفرد، والحكم على إمكانية قيام الفرد بمهام وأنشطة وظيفية معينة.

وفي ضوء ما تقدم يمكن أن نحدد أبعاد مفهوم القياس بما يأتي (أبو لبدة، 2008) :

1 . عملية تستهدف جمع معلومات عن سمة أو خاصية معينة.
2 . عملية تتبع فيها مجموعة إجراءات مثل طريقة القياس، أداة القياس، توقيت القياس ...الخ.
3 . عملية تحدد النتائج بصورة كمية قابلة للملاحظة.
4 . عملية تتوقف نتائجها على دقة أداة القياس المستخدمة.
5 . عملية ضرورية في اتخاذ القرارات لأنها تساعد مراكز القرار من خلال نتائجها على تحديد البديل الأنسب من بين البدائل المتاحة.

إجراءات قياس رأس المال الفكري:

لغرض قياس رأس المال الفكري، لا بد من إتباع مجموعة من الإجراءات التي تمثل إرشادات توضح تفصيلات أتمام عملية القياس، وتتلخص هذه الإجراءات بما يأتي (عباس، 2004):

1. تحديد الخاصية التي يراد قياسها، لأن القياس لا يقيس الشيء أو الشخص بل يقيس خاصية ذلك الشيء بشكل واضح ودقيق لضمان قياسه بدقة، وبدون

هذا التحديد للخاصية لا يمكن الوصول إلى قياسها بدقة، فليست كل معلومات العاملين رأس مال فكري، فمهارات العاملين ومعارفهم تعد رأس مال فكري إذا انطبقت عليها الخصائص التالية:

أ. متميزة: أي لا يوجد من يملك المهارات والمعلومات والمعارف نفسها لدى المنظمات الأخرى المنافسة.

ب. استراتيجية: أي أن هذه المعلومات والمهارات لها قيمة يمكن أن يدفع الزبون ثمناً للحصول عليها (Stewart, 1998: 5) .

2. جمع البيانات والمعلومات عن حجم رأس المال الفكري والإجراءات المالية من المنظمات الكبيرة، للإفادة منها في عملية القياس واتخاذ القرارات الملائمة (Van Buren, 1999: 13).

3. التزام القياس بالأهداف المحددة له ، وبدون هذا الالتزام والارتباك يفقد القياس اتجاهه وقيمته التشخيصية ويعجز عن المساعدة في الوصول إلى أحكام تؤدي إلى اتخاذ قرارات ذات معنى (Caddy, 2000 :5).

4. توافر الأسس العلمية في القياس، ويقصد بذلك (الموضوعية والصدق والثبات).

5. تشخيص المؤشرات التي تعتمد بالقياس لغرض اعتمادها واستخلاص النتائج الموضوعية في ضوئها، ويقترح (Stewart, 1998: 5) عدداً من المؤشرات في هذا الصدد هي:

أ. متوسط عدد سنوات الخبرة العملية للعاملين في المنظمة.

ب. معدل دوران توظيف الخبراء في المنظمة.

جـ. مدى جودة المنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمة.

د. المتغيرات التقنية التي يمكن أن تقلل من قيمة الخبرة.

هـ. إمكانية قيام المنافسين باجتذاب وتوظيف بعض العاملين في المنظمة.

و. قدرة العاملين في المنظمة على ابتكار منتجات وخدمات جديدة تحل مشكلات جديدة أو متوقعة سيواجهها الزبائن.

ز. نسبة المبيعات المتحققة من بيع منتجات جديدة إلى إجمالي مبيعات المنظمة على مدى خمس سنوات.

6. اعتماد أدوات متنوعة ومتعددة في القياس وذلك بسبب تعدد وتنوع أغراض القياس المطلوبة لرأس المال الفكري منها: الاستبيان ، أو المقابلة، أو الملاحظة.

فاعلية إدارة نظم المعلومات

غيرت الثورة الرقمية ــ المتمثلة في المعلومات والاتصالات ــ التي يــشهدها العالم الآن الكثير من المفاهيم الإدارية ، فمعظم الدول المتقدمة تقنيــا أصــبحت تعتمد اعتمادا أساسيا في عملها على نظم المعلومات، وإدخال هذه التقنية في معظم الأجهزة الحكومية والخاصة، وعلى الأخص في الأجهزة الإدارية التي تقوم بتقديم الخدمات العامة للمواطنين كالبلديات مثلاً، ومعظم تلك الأجهزة لها اتصال مباشر من خلال شبكات الحاسب.

وتواجهحاليا معظم الأجهزةالإدارية الـحكومية في المدن العربيــة ومنهــا - الكويتضغوطا ملحة لمواجهة التحديات المتعلقة بهذا التغيــر التقنــي ، حيــث اتضحت التأثيرات التي يمك ن أن تحدثها أنظمة المعلومات الحديثــة فــي جميــع الميادين، وأصبح من غير الممكن بعد اليوم التفكير فــي تنميــة أي مجــال مــن مجالات الحياة كالمجال الاجتماعي أو الاقتصادي دون الاهتمام بـ القضايا المتصلة بأنظمة المعلومات الإدارية .

كان ظهور أنظمة المعلومات الإدارية في بداية الخمــسينات مــن القــرن الماضي وترافق ذلك مع ظهور الحواسيب الالكترونية وانتــشار تطبيقاتهــا فــي المجالات المختلفة وخاصة المجالات ذات الطابع الإداري العملي، ويمكن الإشارة إلى أن النظم الأولى للمعلومات تمثلت في نظم معالجــة العمليــات (operation Processing) وتهدف إلى حوسبة العمليات الإدارية المختلفة وخاصــة العمليــات المحاسبية، وفي أواخر الستينات ونتيجة لتطور التكنولوجيا بشكل واسع تطــورت تطبيقات نظم المعلومات الإدارية باتجاه الاستفادة من البيانات التي يتم التقاطهــا وتجميعها بواسطة نظم معالجة العمليات واستخدامها لإنتـ ـاج مجموعة واسعة مــن

التقارير الإدارية التي يمكن أن تساعد المدراء الوظيفيون (الإدارة الوسطى) في عمليات الرقابة والضبط والتفتيش الإداري والتي من شانها أن تعمل على زيادة كفاءة المنشات في تحقيق عملياتها.(الشرابي، 2008).

وتُعد إدارة نظم المعلومات هي المسئولة عن المعلومات اللازمة لتلبية الاحتياجات المعلوماتية المختلفة، حيث تتطلب عملية التطوير تعاونا فعالا ومشاركة جدية من قبل المجموعات الرئيسية التالية (الوليد، 2009):

1- إدارة المنظمة وهي المستفيد الأول من نظم المعلومات التي سيجري تطويرها وهي التي ستخصص الموارد اللازمة لذلك وهي التي تقوم بتحديد الأهداف المطلوب تحقيقها من النظام.
2- المستخدمين النهائيين وهم الموظفون الذين سيقومون بتشغيل واستخدام النظام وبالتالي لا بد من مشاركتهم بفعالية في عملية التطوير من اجل بناء نظم قادرة على الوفاء باحتياجاتهم المعلوماتية بدقة متناهية.
3- أخصائيين نظم المعلومات وهؤلاء من الممكن أن يتوفروا داخل أو خارج المنظمة ويشمل ذلك محللي النظم ومصمميها والمبرمجين وأخصائي قواعد البيانات والشبكات وغيرهم من التقنيين والمختصين بتطوير نظم المعلومات في المنظمة.

ونظرا لان نظم المعلومات الإدارية تعمل على توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات المناسبة ولما للمعلومات من اثر كبير في المنشاة باعتبارها موردا هاما فإن السياسات السائدة في المنشاة يمكن أن تتأثر إلى حد كبير نتيجة لتطوير نظم المعلومات مما يساعد المجموعات المختلفة داخل المنشاة على التنافس لبناء نظم المعلومات بالشكل الذي يساعدها في تدعيم سياساتها وفوائدها (Laudon & Laudon,2007) .

مفهوم نظم المعلومات الإدارية:

لا يوجد حتى الآن تعريف جامع شامل لنظم المعلومات الإدارية؛ لذلك سيتم عرض عدد من المفاهيم بهدف الوصول إلى ملامح عامة لنظم المعلومات الإدارية:

المعلومات لغة العصر، وأداة لاستمرارية ونجاح منظمات الأعمال على اختلاف أنشطتها الاقتصادية إذ يتوقف هذا النجاح على توافر نظام جيد للمعلومات يوفر لمتخذي القرار معلومة بصورة فورية ودقيقة وفى التوقيت المناسب. ويمكن أنْ تساهم نظم المعلومات في القضاء على الإجراءات القائمة على أسس تقديرية (عليان، 2008: 282).

ونظراً لتشعب مفهوم نظام المعلومات فقد وردت عدة تعاريف لمفهومه فمنهم من عرف نظام المعلومات على أنه "مجموعة من المكونات المتداخلة مع بعضها البعض التي تعمل سوية لتجميع، وتبويب، ومعالجة، وخزن، وتوزيع المعلومات لغرض تسهيل التخطيط، والسيطرة، والتواصل، والتحليل، واتخاذ القرار". (Laudon& Laudon, 2007: 6)

وعرف كل من (السامرائي والزعبي، 2004: 23) نظم المعلومات على أنها: عبارة عن مجموعة البيانات المنظمة والمرتبطة بموضوع معين والتي تشكل الحقائق والمفاهيم والأداء والاستنتاجات والمعتقدات والتي تشكل خبرة ومعرفة محسوبة ذات قيمة مدركة في الاستخدام الحالي أو المتوقع ونحصل على المعلومات نتيجة معالجة البيانات من خلال عمليات التبويب والتصنيف والتحليل والتنظيم بطريقة مخصصة تخدم هدف معين.

وعرفها (الشرابي، 2008: 86) بأنها مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفية مناسبة، بحيث تعطي معنى خاصاً، وتركيبة متجانسة من الأفكار والمفاهيم، تمكن الإنسان من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها.

أما برين(O'Brien, 2002:7) فقد عرف نظام المعلومات على أنه: مجموعة من العناصر المترابطة التي تجمع (أو تسترجع) وتعالج وتخزن المعلومات لتساعد في اتخاذ القرارات والرقابة في المنظمة وكذلك تساعد المدراء والعاملين في تحليل المشاكل وإعطاء تصور للمواضيع المعقدة وخلق منتجات جديدة.

وكما عرفها (الذهبي والعزاوي، 2005 :390) بأنّها "ذلك العلم الحديث الذي يبحث في شكل وخصائص المعلومات العلمية بما في ذلك البحث والتقصي في حتمية، نظرية، تأريخ، منهجية، وتنظيم معلومات ويهدف إلى خلق الأساليب

والوسائل المثلى في تهيئة، وجمع، والمعالجة التحليلية والترتيبية، والتخزين، الاسترجاع والتوزيع للمعلومات وليس بالتقييم النوعي لها".

أما (Oz , 2002: 15) فيرى بأنّ "نظام المعلومات في المنظمة يتضمن البيانات والمكونات المادية والبرمجيات والأفراد وكذلك الإجراءات".

وتعرف الدراسة نظم المعلومات على أنها: البيانات والأرقام والحقائق التي تساعد الإدارة على تصور ما يحيط بها من مواقف، بحيث تُمكن الإدارة من أجراء الاتصالات واتخاذ القرارات، ورسم الخطط الملائمة، والرقابة على مختلف أوجه النشاط.

ومن خلال استقراء وتحليل التعاريف السابقة، فإنه يمكن استنباط عدد من العناصر الأساسية لنظم المعلومات الإدارية، والتي تميزها عن غيرها من النظم، وتشمل هذه العناصر الآتي:

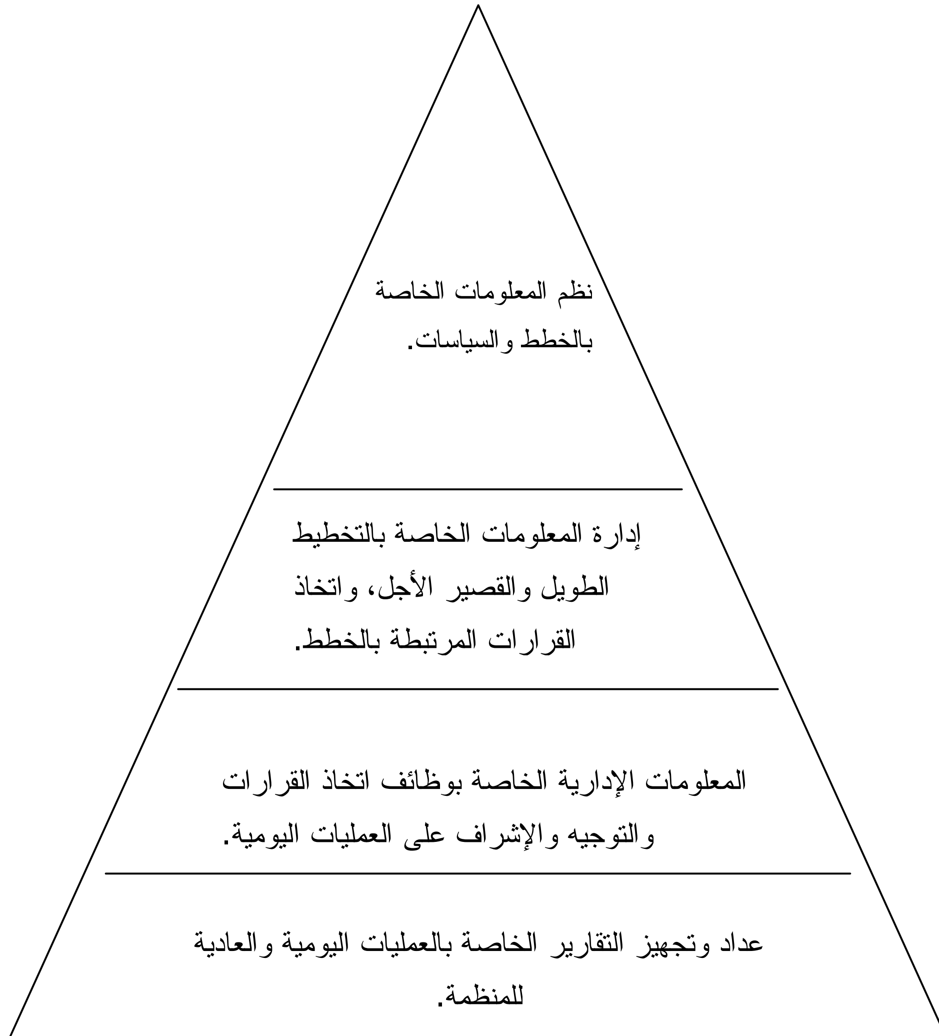
1. أنه نظام مبني على الحاسب الآلي في شكل نظام متكامل لكل من الإنسان والآلة، حيث يستخدم الحاسب الآلي في تشغيل البيانات لإنتاج المعلومات التي تفيد صانع ومتخذ القرار.
2. يهدف النظام إلى المساعدة في صنع القرارات، سواء تلك التي يمكن برمجتها، أو تلك التي يمكن برمجتها بإمداد صانع القرار بالمعلومات اللازمة في التوقيت الملائم.
3. يهدف النظام إلى مساعدة ومساندة العمليات الخاصة بالمنظمة في المجالات الوظيفية المختلفة.
4. يهدف النظام كذلك إلى تدعيم ومساندة الوظائف الإدارية كالتخطيط والتنظيم والرقابة، نظراً لأنه يهتم بالأحداث الماضية والحالية والمستقبلية، ومن ثم يمكن استخدام النظام في التنبؤ والمساعدة في عملية التخطيط، كما يمكن مقارنة الأداء الفعلي بما هو مخطط له، ويساعد على عملية الرقابة وهكذا.
5. يوفر النظام معلومات عن البيئة الخارجية، وبالتالي يساعد في التعرف على الفرص المتاحة في البيئة، وكذلك التهديدات البيئية التي يمكن أن تؤثر على عمل المنظمة.

6. يوفر النظام معلومات عن عمليات المنظمة، وهو ما يساعد في تحديد نقاط القوة والعمل على تنميتها، وكذلك نقاط الضعف والعمل على معالجتها بحيث تتمكن المنظمة من استغلال الفرص البيئية ومواجهة التهديدات.

من خلال تلك الملامح يمكن القول أن نظم المعلومات الإدارية تخدم كافة المجالات الوظيفية للمنظمة، وكذلك الأنشطة الإدارية في جميع المستويات التنظيمية، وبالتالي فإن نظم المعلومات تأخذ شكل التركيب الهرمي الذي يربط بين ما تقدمه من معلومات والمستويات الإدارية وهو ما يوضحه الشكل (4):

شكل رقم (4)

التركيب الهرمي لنظم المعلومات الإدارية



المصدر: (ملوخية، 2006)، نظم المعلومات الإدارية . الاسكندرية : مؤسسة حورس الدولية للنشر: 71 .

أهمية المعلومات :

إن أهمية نظم المعلومات تكمن في كونها منظمة وموجهــةلتحقيــق أهــداف وعمليات المنظمة الإستراتيجية باستخدام المعلومات ذات المعنى والفائدة، وهي إدارة مرنة ومتطورة باستمرار وقابلة للتغيير والتجديد، وتمثّل قيمة مضافة بحدّ ذاتها فـــي المنظمات التي تظهر فيها المخرجات والخدمات المقدمة، وتسعى لإيجــاد الهيكلـــة التنظيمية التي تساعد في التطوير، والتركيز على الموجودات غير الملموسة التـــي يصعب قياسها وتجويدها وتوظيفها بفاعلية؛ كما تتمثل أهمية نظم المعلومات الإدارية في أنها لا تركز على ناتج العمل الذي يقوم به الفرد فقط، بل تـــستفيد مـــن خبراتـــه ومعرفته وتحدث تفاعلاً في معرفة الأفراد مما يشجع على نشر ثقافة الإبــداع فـــي المنظمة (الوليد، 2009: 11).

وتكتسب نظم المعلومات أهميتها من خلال الأهداف التي تسعى لتحقيقها، وأن الهدف الأساسي نظم المعلومات الإدارية هو توفير الإمكانات والقدرات التنافــسية المميزة، وتقوم نظم المعلومات بتوفير قـــدرات وإمكانـــات واســـعة فـــي تقنيـــة المعلومات؛ لتنعكس جميعها على سلوك الأفراد في المنظمة وتلامـــس قـــدراتهم وإمكاناتهم وتؤثر على نماذج الأعمال والتقنية المعتمدة التي تعمل علـــى تحقيـــق الانسجام بين الممارسات والتوجهات الحالية والمستقبلية، والمتابـ عة المستمرة للتأكد من بناء القدرات المعرفية والعمل المستمر على تطويرهـــا وإدامتهـــا (الطـــائي، 2005).

وحتى تحقق المنظمة النجاح المطلوب فإنه ينبغي أن تتبنـــى مـــدخلا شـــاملا متكاملا في نظم المعلومات الإدارية، ويرى (المصري، 2008) أن هذا المـــدخل ينبغي أن يكون قادرا على:

1- تزويد المنظمة بالمعومات الـــضرورية واللازمـــة لعمليـــات التطـــوير والتحسين.
2- تحديد نوع وطبيعة رأس المال الفكري والمعرفة اللازمة؛ لتحقيق رسالة المنظمة وأهدافها، وتحقيق ميزة تنافسية قادرة على العمل بنجـــاح فـــي البيئة التنافسية.

3تزويد المنظمة بالدعم الكافي لبناء بنية تحتية متينة تحقق للمنظمة أهدافها.

4- توفير المعلومات الكافية والضرورية لتحقيق عملية توجيه وقيادة فاعلة.

ويشير (الخطيب وزيغان، 2009: 84) إلى أن أهمية نظم المعلومات الإدارية تتمثل في:

أ. تبسيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات المطولة أو غير الضرورية، كما تعمل على تحسين خدمات العملاء، عن طريق تخفيض الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة.

ب. زيادة العائد المادي، عن طريق تسويق المنتجات والخدمات بفاعلية أكثر، بتطبيق نظم المعلومات الإدارية واستخدامها في التحسين المستمر، وابتكار منتجات وخدمات جديدة.

ج. تبنى فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية. فنظم المعلومات أداة لحفز المنظمات على تشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية، لخلق معرفة جيدة والكشف المسبق عن العلاقات غير المعروفة والفجوات في توقعاتهم.

د. تنسيق أنشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها.

ه. تعزيز قدرة المنظمة للاحتفاظ بالأداء المنظم المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه.

وتعتبر الأجهزة الإدارية الحكومية هي المنتج الأساسي للمعلومات الموجهة نحو الاستخدامات العامة، وفي الدول النامية تكون تلك الأجهزة غالبا هي المنتج الوحيد للمعلومات،ويمكن القول بأن المسؤولين في الأجهزة الإدارية ينظرون إلى المعلومات على أنها واحد من ثلاثة مورد، أو أصل، أو أنها سلعة، كالتالي : (قندلجي والجنابي، 2009).

أولاً: المعلومات كمورد: Information as a Resource

تمثل المعلومات أحد الموارد المستخدمة في تحقيق أهداف المنظمة، تماما مثل النقود والمواد الخام والآلات وغيرها من الموارد التي يعمل المسؤولين على

حسن استغلالها والتنسيق بينها بما يحقق صالح المشروع، على سبيل المثال، فإن تزويد المسئولين بمعلومات جيدة عن طلب المستهلكين على منتجات المشروع سوف يمكنهم من جدولة الإنتاج بالشكل الذي يحقق أفضل ربح ممكن، ويقلل من مستويات المخزون السلعي إلى أدنى حد (السالمي، 2010).

ثانياً: المعلومات كأصل: Information as an Asset

يمكن النظر إلى المعلومات بوصفها أصل من الأصول التي تمتلكها الإدارة، مثلها في ذلك مثل المباني والآلات والخامات التي تسهم في العملية الإنتاجية، ويؤكد هذا على أهمية أن يعامل المسؤولين نظم المعلومات كاستثمار من الاستثمارات، الأمر الذي يعطي الجهاز الإداري ميزة جيدة (جواد، 2010).

ثالثاً: المعلومات كسلعة: Information as a Commodity

يمكن اعتبار المعلومات سلعة من السلع التي تنتجها ا لإدارة، سواء لغرض الاستخدام الداخلي مثل الرقابة وتقييم الأداء أو دعم القرار، أو لغرض البيع في الأسواق . وأشار (حيدر، 2002 : 188) إلى أن أهمية نظم المعلومات تكمن في استخدامها لجميع أنواع التكنولوجيا لتشغيل ومعالجة وتخزين ونقل المعلومات في شكل الكتروني وهو مـ ا يعرف بتكنولوجيا المعلومات التي تشمل الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات . ويقوم نظام المعلومات بتشغيل البيانات وتقديمها للمستخدمين ــ ربما يكون فردا أو مجموعة من الأفراد ــ الذين يقومون بتشغيل مخرجات نظام المعلومات بأنفسهم نتيجة توفر الحاسبات الآلية، وربما تكون مخرجات العديد من النظم مستخدمة بشكل روتيني لأغراض الرقابة على أداء الجهاز الإداري نفسه أو لتبسيط تشغيل أوامر المستخدمين.

أنواع نظم المعلومات المستخدمة في الأجهزة الإدارية:

يمكن تقسيم نظم المعلومات التي تستخدم داخل الأجهزة الإدارية الحكومية إلى أربعة أنواع رئيسة كما يلي:

أولا: نظم معالجة العمليات:

هي نظم للمعالجة الآلية للعمليات الروتيذ ية الأساسية لدعم أنشطة

التشغيل المختلفة داخل الجهاز الإداري، وأهم وظائف هذه النظم هي معالجة البيانات وإنتاج التقارير، ومن أمثلة نظم معالجة العمليات : نظام شؤون الموظفين، نظام الشؤون المالية، نظام المستودعات ومتابعة المخزون (Laudon & Laudon, 2007).

ونظم معلومات على مستوى مراقبة الإدارة تعمل على دعم ومراقبة ومراجعة، واتخاذ القرار، وإدارة الأنشطة في الإدارة الوسطى، وغالباً ما تدعم هذه النظم القرارات شبه المهيكلة، حيث تخدم تخطيط الوظائف والمراقبة واتخاذ القرارات عن طريق تقديم ملخص روتيني يهدف إلى السرعة في إنجاز التقارير المطلوبة (العلي، وآخرون، 2006).

وتستخدم أنظمة المعلومات الإدارية في توفير المعلومات الضرورية للإدارة للقيام بمختلف الوظائف الإدارية كالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة كما تستخدم هذه الأنظمة في اتخاذ القرارات على كافة المستويات الإدارية . وتشتمل أنظمة المعلومات الإدارية كل من : أنظمة المعلومات الإدارية وأنظمة دعم القرارات وأنظمة معلومات الإدارة العليا (التنفيذيين) (حسين، 2003) .

ثانياً: نظم المعلومات الإدارية:

تتألف من مجموعة من العمليات المنتظمة التي تدعم المستويات الإدارية المختلفة بالمعلومات ا للازمة لمساعدتها في تنفيذ الأعمال واتخاذ القرارات داخل الجهاز الإداري، ومن أمثلة هذه النظم : نظام معلومات التسويق، نظام معلومات التمويل، نظام معلومات الإدارة العليا (السيد، 2000).

تزود هذه الأنظمة المديرين بالمعلومات المختلفة عن المنشأة بفترات زمنية محددة أو بحسب الحاجة الإدارية مستوى الإدارة في المنظمة فيما يتعلق بأمور العمل الأسبوعية والشهرية والسنوية لتمكينها بالقيام بالوظائف المختلفة من تخطيط ورقابة واتخاذ القرارات من خلال تزويدهم بالتقارير المختلفة وبالاعتماد على نظم معالجة البيانات (Hagg et al,2005).

كما يمكن تعريف نظم المعلومات الإدارية على أنها النظام المتكامـل الـذي يربط بين المستخدم والآلة من أجل توفير المعلومات لـدعم مختلـف العمليـات الإدارية ووظائف اتخاذ القرارات المنشأة (الوليد ، 2009) .

ثالثاً: نظم دعم اتخاذ القرارات:

تقوم بدعم أنشطة اتخاذ الـ قرارات داخـل الجهـاز الإداري، حيـث تعتبـر عملية اتخاذ القرار أساس العملية الإدارية، ويواجـه الإداريـون فـي الأجهـزة الحكومية العديد من المشكلات المتعلقة بـالتخطيط ووضـع الخطـط، وتحليـل البدائل، واختيار أفضل الحلول للاستغلال الأمثـل للمـوارد المتاحـة وغيرهـا، وينتج عن هذاالتنوع من المشكلات ، تنـوع فـي طبيعـة وشـكل المعلومـات التي يحتاجها الإداريون، الأمر الذي يـستدعي إنـشاء نظـم معلومـات قـادرة على تلبية الاحتياجات المعلوماتية المختلفة علـى كافـة المـستويات الإداريـة، وفي مختلف المجالات الوظيفية خاصا أن اتخـاذ قـرار سـليم أصـبح إحـدى التحديات التي تواجه مديري اليـوم نظـراً للتقلبـات الهائلـة فـي المجـالات الإدارية في ظل الاتجاه نحو عولمـة الأجهـزة الإداريـة وتعقـد المتغيـرات التي تواجهها (Jerva, 2001).

ويلخص (العبيدي، 2005)أهميـة نظم دعم القرار بما يلي " الدعم الـذي يقدم لصانع القرار في كل المستويات الإ دارية سواء كانوا أفراد أم مجموعـات، وذلك بربط الأحكام الشخصية مع المعلومات المحوسبة ويقدم هذا الدعم للمشاكل شبه المهيكلة، وغير المهيكلة، والتي لا يمكن حلها بواسطة أنظمـة المعلومـات الأخرى، والدعم لسلسلة متعاقبة ومترابطة من القرارات، وإنه يقدم الـدعم فـي جميع مراحل عملية صنع القرار، وإن المستخدم يستطيع أن يكيفه بمرور الوقـت لكي يستجيبلتغير العوامل المؤثرة في القرار ، وإن هذه النظم تـستخدم نمـاذج جاهزة من بحوث العمليات وعلم الإحصاء ونماذج مالية أو نماذج تصمم حـسب طلب صانع القرار . كما أنها تمكن صانع القرار من حل مـشاكل معقـدة جـدا، وتتحقق درجة من التكامل بين قواعد البيانات ونظم المعلومات، وشبكة الانترنت".

ورغم الاتفاق على أهمية نظم دعم القرار للمنظمـــة، إلا أن ذلـــك لا يمنـــع وجود تفاوت في درجة تطور نظام دعم القرار من منظمة لأخرى (لأسباب تقنية، أو غيرها في الأسباب) وهذا التفاوت يتمثل في (العزاز والسرور، 2006):

1- سرعة الوصول حيث يستطيع الشخص البحث عن البيانـــات والأشـــكال والمعلومات بسرعة كبيرة تزداد بازدياد تطور النظـــام، واعتمـــاده علـــى تكنولوجيا أكثر تطوراً.
2- سهولة التحرير، حيث يستطيع الشخص تغير المعلومات بـــسرعة كبيـــرة وكذلك القيام بعملية الإضافة والحذف.
3- سهولة التخزين، يستطيع الشخص نسخ وتخزين المعلومات بسهولة وبشكل فوري.

أن أهمية استخدام نظام دعم القرار تساعد في إدخال الأوتوماتيكية في اتخاذ القرارات، فإذا استطاع متخذ القرار صياغة نموذج دقيق لمشكلة ما، فإنه سيضع معادلة أو مجموعة من المعادلات لحل تلك المشكلة، فإذا ما واجهته مشكلة مماثلة فسيصبح بالإمكان استخدام تلك المعادلات من خلال برمجتها وإدخالها على الحاسب الإلكتروني، وهو ما يعني إدخال الأوتوماتيكية في اتخاذ القرار، كما يشير إلى أنها تُكسب متخذي القرارات خبرة ومراساً في التفكير العلمي المنطقي الصحيح، إذ أنه مهما تنوعت المشكلات فإن خطـــوات الأسلوب العلمي في التفكير تبقى واحدة (ياغي، 2005).

رابعاً: نظم المعلومات المكتبية:

تهدف إلى تحسين كفـــاءة أعمـــال الـــسكرتارية والعـــاملين فـــي الجهـــاز الإداري عن طريق إمكانيـــة إجـــراء تعـــديل أو تغييـــر فـــي هياكـــل أنـــشطة المكاتب، تستخدم هـــذه الـــنظم تقنيـــات حديثـــة لتـــسهيل عمليـــات : تجهيـــز المعلومات، وتخـــزين واســـترجاع المعلومـــات، ونقـــل المعلومـــات (برهـــان، 1994).

وهي النظم الحديثة التي تحل محل الطرق اليدوية لأعمال المكاتـــب ووســـائل الاتصال بالرسائل والمكاتبات المطبوعة (الورقية) فتقوم نظـــم أتمتـــة المكتـــب

بتجميع وتشغيل وتخزين ونقل المعلومات في شكل اتصالات مكتبيـــة الكترونيـــة (حسين، 2003)، ومن أهم مميزات نظم أتمتة المكتب هي : أنها سهلة الاســـتخدام من خلال واجهات البرامج البسيطة، وملائمة للتطبيق لجميع المستويات الإدارية، كما انها متوفرة بتكلفة بسيطة . ومن أهم فوائد نظم أتمتة المكتب هي انها تـــساعد العاملين على القيام بكثير من المهمات وانجاز الواجبات من خلال توفير السرعة في أنجاز الأعمال، والدقة في الحصول على المعلومات وتخزينها واســـترجاعها، والفعالية المتمثلة في تحسين نوعية الإنجاز الإداري وزيادة الجودة، وكذلك زيادة إنتاجية العاملين في وحدة زمنية معينة، وانخفاض تكلفة أداء الأعمـــال، وزيـــادة معنوية العاملين في المنظمة (السامرائي والزعبـــي، 2004). ويـــستفيد عمـــال المعرفة من نظم أتمتة المكتب في إعداد التقارير والمراسلات (سلطان، 2005).

عناصر إنتاجية نظم المعلومات الإدارية:

حتى تتحقق إنتاجية نظام المعلومات الإدارية فلا بد أن تكون مخرجاتها أكبـــر من المدخلات التي تحصل عليها، و حيث أن مخرجات النظام تأتي قيمتهـــا مـــن قدرتها على خدمة المستفيدين، لذلك فإن إنتاجية نظم المعلومات تـــرتبط بهـــؤلاء المستخدمين. و يمكن تحديد إنتاجية نظم المعلومات الإدارية من خلال العناصـــر التالية:

1. التخطيط الفعال:

التخطيط الفعال عنصر أساسي لنجاح أي مهمة في أي مستوى تنظيمي، ففـــي المستويات الدنيا للتنظيم يتناول التخطيط الجدولة الزمنيـــة للأنـــشطة و الجهـــود الجماعية، أما في المستويات الوسطى للتنظيم يتم التخطيط لإنتاجيـــة المـــستويات الدنيا و الإجراءات و تدريب العاملين، أما على مستوى الإدارة العليا فيتم التخطيط على مستوى إدارة نظم المعلومات لتدعيم أهداف المنظمة . فـــإذا نجحـــت نظـــم المعلومات الإدارية في توفير المعلومات اللازمة للقيام بالتخطيط في التوقيت الذي يحتاج إليه القائم بالتخطيط لتلك المعلومات، فإن هذا يعني زيادة إنتاجيـــة النظـــام (O'Brien, 2002).

2. التوجيه الواضح:

يعتبر التوجيه نتيجة للتخطيط باعتباره يمد العاملون بالمعلومات اللازمة لتحديد ما هو مطلوب منهم و تزداد أهمية التوجيه في المستويات العليا للتنظيم لـــضمان تنفيذ الخطط و للتوج يه أهميته في المستويات الدنيا حيـــث يتوقـــف عمـــل تلـــك المستويات على مقدار التوجيه الذي يتلقونه، و تستخدم التقارير التي تنتجها نظـــم المعلومات في مساندة عملية التوجيه، و ترتفع إنتاجية نظم المعلومات كلما أمكـــن الاعتماد على تلك التقارير في توجيه العاملين (قندلجي والجنابي، 2009).

3. السبل و الإجراءات:

تمثل السبل و الإجراءات إطار العمل الضروري لإنتاجية المستويات التنظيمية باتباع التوجيه الصادر من المستويات العليا إلى المستويات الأقل، و في الكتابـــات التقليدية فإن السبل و الإجراءات توجد في المستويات الدنيا بغرض الرقابة علـــى العمل الفعلي، إلا أن وجود السبل و الإجراءات في المستويات الأخرى للتنظـــيم يساعد على تحقيق النتائج الموجودة، و تساهم نظم المعلومات الإدارية في إمـــداد العاملين بالقواعد والإجراءات التي تتبع في مواقف روتينية محددة و كلما استطاع النظام إمداد العاملين بتلك القواعد و الإجراءات فإن هذا يعني زيادة إنتاجية النظام (ملوخية، 2006).

4. التدريب الملائم:

إن الطريقة الصحيحة لأداء المهام و إنتاجية تلك المهام لن تتحقق إلا من خلال التدريب. وحيث أن نظام المعلومات الإدارية يصمم على أساس الطريقة الصحيحة لأداء العمل فإنه يمكن أن يعد ل من سلوك المستخدم ومن ثم فهو يعد بمثابة وسيلة للتدريب. وتتحقق إنتاجية نظام المعلومات الإدارية إذا نجح فـــي تعـــديل ســـلوك المستخدم (نجم، 2005).

5. البيئة المادية للعمل:

يجب أن يتم التدريب أخذاً في الاعتبار البيئة المادية للعمل من آلات و معدات مثل مساحة المكاندرجة الإضاءة، التهوية، نوع الأثاث، الألوان . أما في نظـــام

المعلومات فبيئة العمل تتمثل في الأجهزة والمعدات والبرمجيات التي يستخدمها المستفيد للحصول على احتياجاته من المعلومات (داسي، 2007).

6. الأدوات الملائمة:

تهتم معظم المنظمات بالأدوات الملائمة في المستويات الدنيا من إدارة نظم المعلومات مثل الوسائل الطرفية، الحاسبات الشخصية، لغات البرمجة من الجيل الرابع... الخ. بينما في المستويات العليا تقل الأدوات و من ثم يقل الأداء و الإنتاجية في حين تحتاج تلك المستويات إلى بعض الأدوات مثل أنظمة التقارير التي تساعد في DSS (حمود والخرشة، 2006).

7. فعالية إدارة الوقت:

يقل الفاقد في المستويات الدنيا لأن المهام محددة بينما يزداد هذا الفاقد في المستويات العليا، وكلما ساعدت نظم المعلومات الإدارية بما تنتجه من تقارير وما تقدمه من معلومات يخفض وقت البحث لدى المديرين كلما زادت إنتاجيتها (Voss et al.,2002).

8. قياس الأداء:

وهي خطوة ضرورية مرتبطة بالخطوة السابقة حيث في هذه الخطوة يتم قياس طريقة أداء الفرد لعمله و أثرها في تحقيق الأهداف . و قياس الأداء في المستويات العليا أمر حكمي، بينما في المستويات الأقل يمكن قياسه بمقاييس مالية، كمية الإنتاج.. الخ، إلا أنه من الصعب قياس أداء العاملين في مجال المعلومات (ياسين، 2007).

9. فعالية الاتصال:

وهي الخطوة التي تربط الخطوات السابقة و اللازمة للقيام بها، و يتم الاتصال من خلال قنوات الاتصال و المعلومات المرتدة . و يجب أن توفر نظم المعلومات الإدارية قنوات سريعة للاتصال حتى تصل المعلومات في التوقيت الملائم . كما يجب أن تكون هناك تغذية عكسية للتعرف على احتياجات المستخدمين و تعديل النظام للوفاء بتلك الاحتياجات (فرح،2008).

العلاقة بين رأس المال الفكري ونظم المعلومات:

يعتمد نجاح المنظمات بشكل كبير على القوى العاملة التي تعمل بهـا، وذلـك لأن المعرفة والمهارة والقدرات تنبع أساساً من أعضاء المنظمة، وتمثـل قاعـدة المعرفة الأساس لتصميم وإعداد الكفاءات في المنظمة، وهي التي تجعلها متميـزة عن منافسيها كمـا تعطى تقديراً لدى العملاء (المياح، والطائي، 2003).

ونظراً لأن بيئة عمل نظم المعلومـات تتمثـل فـي الأجهـزة و المعـدات والبرمجيات، فلا بد من طرف آخر يستخدم تلك النظم وأطراف تقـوم بمعالجـة البيانات والمعلومات المستخدمة، ومن ثم لا بد من جهة تقوم بدور الإفادة من آلية العمل هذه، وتتمثل تلك الجهات برأس المال البشري، ورأس المـال العمليـاتي، ورأس المال الهيكلي، و رأس المال الزبائني، لذا فإن العلاقـة بـين رأس المـال الفكري ونظم المعلومات علاقة وثيقة بحيث لا يمكن أن يتواجد طرف دون وجود الطرف الآخر (بني حمدان، 2002).

وحيث أن رأس المال البشري يمثل قدرات الموظفين في تـوفير الحلـول للعملاء والابتكار والتجديد، ويمثل العاملين وما يملكونه من معارف، فهـو يعـد مصدراً للابتكار والتحسين، بحيث ينمو باستخدام المـوظفين لـنظم المعلومـات وبالتالي زيادة هذه المعارف (عبيد، 2002).

وبالنسبة لرأس المال العملياتي والذي يمثل التقنيات وإجراءات البرامج التي تنفذ و تدعم الخدمات، وكيفية أداء المنظمة للأعمال الآلية التـي بوسـاطتها تستطيع المنظمة تنفيذ فلسفتها، ويتضمن كيفية معالجة المديرين لمشاكل العاملين و عمليات الرقابة على الجودة، و السياسات و الإجراءات الخاصـة بـإدارة نظـم المعلومات والمعرفة، وبذلك فإن جودة العمليات والإجراءات والسياسات المتمثلـة برأس المال العملياتي تتحدد بكيفية ومدى استخدامها لبـرامج نظـم المعلومـات (Koenig, 2000).

أما رأس المال الهيكلي، والذي يمثل البنى الإرتكازية لرأس المال البشري، والمعرفة التي تظل باقية في المنظمة بعد أن يتركها أعضاؤها سواء بشكل مؤقت أو بشكل نهائي، بحيث تخزن في قواعد بيانات، ومـستندات، وبـرامج جـاهزة،

ومكون مادي للحاسب الآلي،وهياكل تنظيمية ، وقواعــد المعلومـــات والمفهـــوم والتوثيق التنظيمي، والذي يمثل أيضاً نظم المعلومات، وفي نفس الوقت يشير إلى الهيكل التنظيمي للمنظمة ومادتها الصلبة(علي، 2008).

في حين أنرأس المال الزبائني والمتمثل بالعملاء والمجهـــزين والمـــوردين والمنافسين، فإن الحصول على معاملاتهم ، والمعلومات الخاصة بهم ، على شكل تقارير عن طريق برامج نظم المعلومات المتعددة ، فعلى سبيل المثال ، إذا حصل عطل مفاجئ مثلاً في إحدى الآلات و استلزم إصلاح هذا العطل قطع غيار غيـــر متوفرة في مخازن المنظمة، فهنا يحتاج المدير التعرف علـــى المـــوردين الـــذين يتوافر لديهم هذا النوع من قطع الغيار، و مدى التزامهم بالتوريد، و المدى الزمني الذي يمكن أن يتم فيه التوريد، و غيرها،و لذلك فإن المدير يحتـــاج إلـــى تقريـــر خاص بشأن هذا النوع من قطع الغيـــار بالـــذات، و يجـــب أن نلاحـــظ هنـــا أن المعلومات التي تحتويها التقارير الخاصة هي أيضاً معلمات متوافرة فـــي قاعـــدة بيانات المنظمة، و لكن إخراجها يتم بشكل غير محدد مسبقاً و يتم إعـــدادها عنـــد الحاجة إليها فقط، فمن هنا تتمثل الحاجة إلى نظم المعلو مات والتي توفر بـــدورها المعلومات اللازمة عن رأس المال الزبائني(يوسف، بسام، 2005).

أن نظم المعلومات تلعب دوراً مهماً في رأس المال الفكري من خلال تـــوفر قاعدة بيانات تحتفظ بالمعلومات المهمة حول العاملين إسهامها في تحقيق التكامـــل والتنسيق بين مختلف أقسام ووحدات إدارة الموارد البـــشرية والإدارات الأخـــرى ومساعدتها على تحقيق التفاهم بين الإدارة والأفراد العاملين ، ويركز (المفرجـــي وصالح، 2003) على أن رأس المال البشر جزء من للمنظمة ويتمثل بنخبة مـــن العاملين يمتلكون مجموعة من القدرات المعرفية والتنظيمية دون غيرهم ، تمكنهم هذه القدرات من إنتاج الأفكار الجديدة أو تطوير أفكار قديمة التي تمكن المنظمـــة من توسيع حصتها السوقية وتعظيمها ط قوتها وتجعلها في موقع قـــادرة علـــى اقتناص الفرصة المناسبة ، ولا يتركز رأس المال الفكري في مستوى إداري معين دون غيره ولا يشترط توافر شهادة أكاديمية لمن يتصف به.

وعلى الرغم من اختلاف الآراء حول تحديد العلاقة بين رأس المال الفكري فاعلية إدارة نظم المعلومات ا لإدارية إلا أن هنالك اتفاق بوجود علاقة إيجابية بين رأس المال الفكري وفاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية، من خلال قدرة المنظمة على الاهتمام بالطاقات المعرفية للعاملين القادرين على إنتاج أفكار جديدة أو تطوير أفكار قديمة تخدم المنظمة.

2. 2 الدراسات السابقة:

أشارت نتائج المسح المكتبي للأدبيات والدراسات السابقة عدم وجود دراسات، على حد علم الباحث تبحث بشكل مباشر في أثر رأس المال الفكري في فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت ، لذلك حاولت هذه الدراسة توظيف ما جاء في الدراسات السابقة قدر الإمكان:

أ، الدراسات العربية:

أجرى (محمد، 2010)، دراسة بعنوان " الأهمية التنموية لرأس المال البشري في الوطن العربي ودور التربية والتعليم فيه " ، هدفت إلى بيان الأهمية التنموية لرأس المال البشري في الوطن العربي ودور التربية والتعليم في فلسطين، حيث تكونت عينة الدراسة من قطاع التربية والتعليم في الوطن العربي، ولتحقيق أغراض الدراسة. حيث جاءت أبرز النتائج بتدني مستوى دور التربية والتعليم في الوطن العربي في تنمية رأس المال البشري.

وقام (الظفيري، 2010) بدراسة عنوانها: "أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على مستوى الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين والموظفين في المؤسسات والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية". هدفت هذه الدراسة الى التعرف على درجة إستخدام نظم المعلومات الإدارية بأبعادها المختلفة (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة) من وجهة نظر العاملين والموظفين في المؤسسات والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية والتعرف على مستوى أدائهم الوظيفي، وكذلك تحليل أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على مستوى تصورات المبحوثين نحو كل من نظم المعلومات الإدارية ومستوى الأداء الوظيفي، حيث تم اختيار عينة عددها (550)

اي بنسبة 25% من مجتمع الدراسة، وتم توزيع استبانة الدراسة على جميع أفراد عينة الدراسة. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك أثر لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على التخطيط والتوجيه والتنظيم والرقابة وكذلك هناك فروق تعزى للمحافظة، وكذلك توجد فروق في استخدام نظم المعلومات الإدارية تعزى لحجم الدائرة.

وأجرت (اليوسف، 2010) دراسة بعنوان" مدى توافر خصائص تكنولوجيا المعلومات وأثرها على فاعلية الاتصالات الإدارية" وهدفت إلى التعرف على مدى توافر خصائص تكنولوجيا المعلومات وأثرها على فاعلية الاتصالات الإدارية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانه لغرض جمع البيانات، تكونت عينة الدراسة من(336) مبحوثاً، واستخدمت الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.16) لتحليل بيانات الاستبانة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها : أن تصورات العاملين في وحدات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لخصائص تكنولوجيا المعلومات ذات مستوى مرتفع، وأنّ تصوّرات العاملين لأبعاد فاعلية الاتصال الإداري ذات مستوى مرتفع أيضاً، ووجود أثر لأبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات في فاعلية الاتصال الإداري، وأن أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات تفسر ما مقداره (48.7%) من التباين في فاعلية الاتصال الإداري.

أما دراسة (السعدي، 2010) فجاءت بعنوان "اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على مهنة التدقيق في قطاع الشركات الصناعية في الأردن : دراسة ميدانية" حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة آراء المدققين في الشركات الصناعية وتكونت عينة الدراسة من المدققين الذين يعملون في الشركات الصناعية وعددهم (50) مدققا وقد تم توزيع استبانة عليهم لمعرفة آراءهم حول استخدام الحاسوب في مجال التخطيط والتنفيذ والرقابة وتبين هناك اثر لمتغير التخطيط والتنفيذ بدرجة متوسطة وعدم وجود اثر لمتغير الرقابة.

كما وأجرى (رزق، 2009) دراسة بعنوان "إطار مقترح لتحديد تكاليف الإفصاح والتقرير عن رأس المال المعرفي "هدفت إلى تحديد عناصر تكاليف

الإفصاح عن التقرير عن رأس المال المعرفي في مصر، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن رأس المال المعرفي للمنظمات لا يسمح من خلال الإطار التقليدي للمحاسبة المالية بالإفصاح عن الأصول البشرية في القوائم المالية، وبطبيعة الحال ينسحب ذلك علي عناصر رأس المال المعرفي فضلاً عن تأثير رأس مال العلاقات بشكل ايجابي على رأس المال البشري .

أما دراسة (رايس، 2009) فجاءت بعنوان" أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في القطاع العام البحريني". حيث عمدت هذه الدراسة إلى إبراز أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية، حيث شملت الدراسة (569) مبحوثاً، وقد توصلت إلى أن تكنولوجيا المعلومات ساعدت على رفع الأداء البشري وذلك بالسرعة والدقة في أداء الأعمال، والتقليل من التكاليف، والقضاء على ضغوطات العمل وتفادي بعض المشاكل والصعوبات المترتبة عن النظام الكلاسيكي ككثرة الورق والإجراءات البيروقراطية والغموض في تأدية بعض المهام وضيق المكان بسبب كثرة الرفوف. كما بين الباحث أن العمل عبر الشبكات أدى إلى تقليل حركة الأفراد داخل التنظيم وأداء أعمالهم في وقت قصير دون الحاجة إلى التنقل . كما توصل الباحث إلى أن المزايا الجليلة التي منحتها لنا تكنولوجيا المعلومات في تأدية الأعمال هذا لا يعني أنها لا تنطوي على سلبيات، لكن هذه السلبيات لا تعود لتكنولوجيا المعلومات في حد ذاتها بقدر ما تعود لقصور في معارف الأفراد تجاه التكنولوجيا واستخداماتها أو قصور في تصميم بعض البرامج المعلوماتية والتي في غالب الأحيان تكون بسبب عدم استشارة العمال في خصوصيات العمل.

وقام (الحيدري، 2008)بدراسة بعنوان : "نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها على الابداع في قطاع الاتصالات اليمني ". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها على الابداع لدى العاملين في قطاع الاتصالات اليمني . ومن اجل تحقيق هذا الهدف، تم تصميم استبانة شملت متغيرات الدراسة الرئيسية ، ووزعت لتستهدف عينة ملائمة بلغ عدد افرادها (700) عامل من مجتمع الدراسة المكون من جميع العاملين في

الشركات التي تمثل قطاع الاتصالات اليمني ، والبالغ عـــددهم (3924) عـــاملا، حيث مثلت العينة ما نسبته (18%) من مجتمع الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج اهمها هو ان مـــستوى اســـتخدام نظـــم المعلومات الإدارية المحوسبة كان فوق المتوسط و وجود مستوى فوق المتوســـط من ممارسة الإبداع لدى العاملين في قطاع الاتصالات اليمني وكذلك وجود علاقة ايجابية بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة والإبداع.

وتناولت دراسة (عبد المنعم، 2008) بعنوان "رأس المال الفكري وأثره على منشآت الأعمال الصناعية –دراسة حالة شركةالألبسة الجـــاهزة الأردنيـــة "، هدفت إلى تقصي أثر رأس المال الفكري في رفع كفاءة وقيمة شركات الأعمـــال الصناعية الأردنية وذلك من خلال دراسة حالة شركة الملابس الجاهزة ك نمـــوذج للشركات الصناعية الأردنية ، وتكونت عينة الدراسة من أعـــضاء مجلـــس إدارة الشركة ومن مالكيها بالإضافة إلى مديرها المالي، ولتحقيق أغراض الدراسة تـــم استخدام الاستبيان ، والمقابلات الشخصية ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود غموض لمفهوم وأهمية رأس المال الفكري في شركة الألبسة الجاهزة الأردنيـــة، بالإضافة إلى وجود خلط بين رأس المال الفكري ومفهوم الملكية الفكرية، مع عدم وضوح أثر هذا المفهوم على كفاءة الشركة وقيمتها السوقية، فضلا عن عدم وجود تصور لكيفية القياس والإفصاح عنه في القوائم المالية.

وهناك دراسة (علي، 2008) بعنوان " أثر رأس المال الفكـــري والتـــدقيق الداخلي على الحاكمية المؤسسية في الشركات الصناعية الأردنية " ، هدفت إلى بيان أثر رأس المال الفكري والتدقيق الداخلي علـــى الحاكميـــة المؤســـسية فـــي الشركات الصناعية المساهمة الأردنية، ولتحقيق هـــدف الدراســـة تـــم اســـتخدام الاستبيان، فضلاً عن إجراء مقابلات شخصية مع أفراد عينة الدراسة والتي شملت شاغلي الوظائف الإدارية في الشركات الصناعية الأردنيـــة، وتوصـــلت نتـــائج الدراسة إلى أن أهمية رأس المال الفكري تأتي كونه أكثر الموجودات قيمـــةً فـــي القرن الحادي والعشرين في ظل ما يسمى اقتصاد المعرفة.

كما وجاءت دراسة (أبو لبدة، 2008) بعنوان الاستثمار في رأس المال الفكري في المنظمات المتعلمة "، هدفت إلى إيجاد علاقة بين المنظمة المتعلمة ورأس المال الفكري في السعي للتعلم من خلال استثمار رأس المال الفكري وتطبيقه على مجموعة الاتصالات الأردنية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام استبيان، وأظهرت أبرز النتائج بأن المنظمة المتعلمة (مجموعة الاتصالات الأردنية) تمتلك رأس مال فكري بدرجة متوسطة، كما وأظهرت وجود علاقة إيجابية بين عناصر المنظمة المتعلمة والمتمثلة في الثقافة التشاركية والقيادة التحويلية وتكنولوجيا المعلومات من جهة وبين أبعاد تركيب رأس المال الفكري والمتمثلة في رأس المال البشري ورأس مال العلاقات ورأس المال الهيكلي.

وأجرى (عيسان والعاني، 2008) دراسة بعنوان: "دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة في كلية التربية بجامعة السلطان قابوس". هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة في كلية التربية بجامعة السلطان قابوس من وجهة نظر العاملين فيها، وهل يختلف مستوى إدارة المعرفة لاستجاباتهم في الكلية باختلاف الجنس، والمسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، والرتبة الأكاديمية، والمؤهل في الحاسب، وعدد سنوات الخبرة في استخدام الحاسب. تم إعداد استبانة لغرض جمع البيانات وزعت على عينة تكونت من (93) ممثلين نسبة (62%) من المجتمع الكلي. أظهرت نتائج الدراسة أن المتوسطات الحسابية لمستوى إدارة المعرفة في كلية التربية والتي جاءت بدرجة موافقة "عالية"، كما أظهرت نتائج الدراسة أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α= 0.05) بين استجابات إفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي على عنصر الهيكل التنظيمي ولصالح فئة عضو هيئة التدريس، أما بالنسبة لمتغير المؤهل في استخدام الحاسب فكانت لصالح فئة مؤهل تعلم ذاتي. في حين لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى إلى متغيرات النوع، والمؤهل العلمي، والرتبة الأكاديمية، وعدد سنوات الخبرة في استخدام الحاسب.

وفي دراسة (الخشالي والقطب، 2007) بعنوان: فاعلية نظم المعلومات الإدارية و أثرها في إدارة الأزمات : دراسة ميدانية في الشركات الصناعية الأردنية". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية في إدارة الشركات الصناعية الاردنية للأزمات التي تتعرض لها . ولإجراء الدراسة اختار الباحثان عينة مكونة من (16) شركة صناعية. و لجمع البيانات اللازمة فقد تم توزيع الاستبانة المعدة لهذا الغرض على المديرين في هذه الشركات. وقد بلغ عدد المديرين الذين اجابوا عنها (136) مديراً. وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير لفاعلية نظم المعلومات الإدارية في إدارة هذه الشركات الصناعية للأزمات التي تواجهها . كما كان تأثير فاعلية نظم المعلومات الإدارية متفاوتاً في كل مرحلة من مراحل إدارة هذه الشركات للأزمات التي تتعرض لها . وان اكثر العناصر تأثيراً هي : حجم الاستخدام الذي كان تأثيره على جميع مراحل إدارة الأزمات باستثناء مرحلة اكتشاف إشارات الإ نذار، والاستجابة للتغيرات المستجدة الذي كان تأثيره على جميع مراحل إدارة الأزمات باستثناء مرحلة التعلم.

وأجرى (الأغبري، 2007) دراسة بعنوان: "دور تكنولوجيا المعلومات في وظائف إدارة الموارد البشرية: دراسة ميدانية في قطاع النفط والمعادن بالجمهورية اليمنية". حيث هدفت الدراسة إلى استعراض واقع الدور الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة في وظائف إدارة الموارد البشرية للنهوض بعمل المنظمة ككل، وقام الباحث بتطبيق دراسته على عينة مكونة من (225) شخصاً من العاملين في قطاع النفط والمعادن في الجمهورية اليمنية، وأوضحت نتائج الدراسة أن التقنيات التي أُدخلت في وظائف إدارة الموارد البشرية لم تلبِ الغرض منها، وتفتقد الكثير من الوظائف للتقنيات الحديثة، التي تتناسب وطبيعة واجباتها، كما أوضحت نتائج الدراسة حاجة وظائف إدارة الموارد البشرية في وحدات قطاع النفط والمعادن، للتقنيات الحديثة، ذلك لوجود نقص في تلك التقنيات بوظائف الموارد البشرية.

وقام (طرطارة، 2006) بدراسة بعنوان: **"أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة في الأردن : دراسة ميدانية"**. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة بأبعادها المختلفة في وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة في الأردن . وقد تكونت عينة الدراسة من (206) فرداً يشكلون فئات المديرين ورؤساء الأقسام في سبع مؤسسات عامة مستقلة في الأردن . وتوصلت الدراسة إلى أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لكل من كفاءة الموظفين العاملين في دائرة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، ونوعية الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات المحوسبة، وملاءمة معلومات نظام المعلومات المحوسب في وظائف إدارة الموارد البشرية :(الاستقطاب، والتعيين، والتدريب، وتقييم الأداء) في المؤسسات العامة في الأردن.

وأجرى (الطويل ورشيد، 2005) دراسة بعنوان: "أثر تقانة المعلومات في عمليات إدارة المعرفة: دراسة ميدانية في عينة من الشركات الصناعية في محافظة نينوى". هدفت هذه الدراسة إلى بناء إطار فكري وميداني لتحديد أثر تقانة المعلومات في عمليات إدارة المعرفة في عينة من الشركات الصناعية المساهمة في محافظة نينوى في العراق. ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم تطوير استبانة تم توزيعها على عينة الدراسة المتكونة من (64) فرد من رؤساء مجالس الإدارات وأعضائها ومدراء التشكيلات في الشركات المبحوثة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها هو وجود علاقة ارتباط وأثر معنوية بين تقانة المعلومات وعمليات إدارة المعرفة في الشركات المبحوثة، كما أن عمليات إدارة المعرفة جميعها لا تستمد كفاءتها من البرمجيات كما أن الأجهزة والمعدات لم تساهم بشكل ايجابي في عمليتي تشخيص المعرفة وتحديد أهدافها.

وأجرى (السعودي، 2006)، دراسة بعنوان"أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردنية"، فقد بينت هذه الدراسة أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في أداء العاملين، حيث تم ذلك بأخذ عينة بلغت (369) موظف من مجتمع الدراسة، وتوصلت هذه الدراسة إلى

نتائج من أهمها: إن تصورات المبحوثين تجاه مستلزمات تشغيل نظم المعلومات جاءت بدرجة مرتفعة. ووجود أثر المستلزمات الرئيسة لإدارة تشغيل نظام المعلومات المحوسبة (المادية والبرمجية والبشرية والتنظيمية) في الأداء الوظيفي. وأظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالات إحصائية بين تصورات المبحوثين لمستلزمات تشغيل نظم المعلومات، تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة، المسمى الوظيفي).

أما دراسة (البحيصي، 2006) فجاءت بعنوان: تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال. وهدفت إلى التعرف على اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال الفلسطينية التي تعمل في القطاعات الاقتصادية (التجارية والصناعية وقطاع المقاولات وقطاع الخدمات والقطاع الزراعي)، تم تصميم استبانه لتحقيق أهداف الدراسة وزعت على عينة حجمها (71) مشاركاً. وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج من أهمها أن النقص الواضح في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركات الفلسطينية يعكس بكل وضوح قدر ضئيل من الأثر لهذه التكنولوجيا على عملية اتخاذ القرارات في هذه الشركات.

أما دراسة (المعشر والخصبة،2006) فجاءت بعنوان"أثر العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية في القطاع المصرفي الأردني" حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية، حيث تم ذلك بأخذ عينة بلغت(292) موظف من مجتمع الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر هام ذو دلالة إحصائية لمتغير العوامل التقنية ومتغير العوامل التنظيمية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية، حيث أشارت الدراسة إلى ضرورة إشراك العاملين في عملية تصميم واستخدام أنظمة المعلومات الإدارية وتطويرها، لما ذلك من أهمية لتحقيق الرضا النفسي، ورفع الروح المعنوية، وإشعار العاملين بأهميتهم في المنظمة.

وتناولت دراسة (الشهربلي والبدري، 2006)، بعنوان "قيــاس إنتاجيــة العمل المعلوماتي ومرونته في نظم المعلومات "، هدفت إلــى تحديــد مــدخلات ومخرجات نظم المعلومات، وتثبيت إنتاجية نظم المعلومات، ووضع آلية لتحديــد الإنتاجية المعلوماتية وتطبيقها، ولتحقيق أغراض الدراسة قامت الباحثتان باستخدام منهج تحليل العمل القائم في نظم المعلومات في ليبيا ، المبني علــى وضــع آليــة للعمل، وتحليلها لتحديد الإنتاجية ومرونتها في مجمـ وعة من نظم المعلومات، وتــم تحديد المرونة الكلية لنظم المعلومات العاملة في المكتبة، و بالتالي إثبــات كفــاءة النظم في حالتي القوة والضعف، كما استخدمت أنواع من المــصفوفات لتفريــغ البيانات، حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن كمية مصادر المعلومات الداخلة إلى نظم المعلومات (المدخلات) تعد قليلة جداً ، وبالتالي فإن الإنتاجية ضــعيفة ،كمــا وأشارت النتائج إلى أن دخول تكنولوجيا المعلومات كحالة دعم لمخرجــات نظــم المعلومات اليدوية أدت إلى زيادة إنتاجية النظم وتحسينها، و بالتالي زيادة كفاءتها.

في حين جاءت دراسة (يوسف، بــسام، 2005) بعنــوان " أثــر تقنيــة المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميــز، هدفت إلى التعــرف على أثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز لأســاتذة جامعة الموصل في العراق ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وبنــاء مقيــاس (استبيان) له القدرة على قياس الأبعاد الرئيسة للدراســة ، حيــث شــملت عينــة الدراسة الأساتذة من حملة لقب أستاذ وأستاذ مــساعد فــي جامعــة الموصــل، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية توضح تأثر رأس المال الفكري فــي تحقيق الأداء المتميز لأفراد العينة، فضلاً عن وجود علاقــات ارتبــاط معنويــة متوسطة القوة بين تقنية المعلومات ورأس المال الفكري.

أجرى (المحاسنة، 2005)، دراسة بعنوان "أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية عملية اتخاذ القرارات، دراسة ميدانية في دائرة الجمارك الأردنية"، حيث سعت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات في دائرة الجمارك، وذلك بمعرفة اتجاهات المبحوثين في دائرة الجمارك إزاء كفاءة نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات وتحليل أثر كفاءة نظم

المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات، حيث تم ذلك بأخذ عينة بلغت(230) موظفاً من مجتمع الدراسة، وقد توصل الباحث إلى أن نظم المعلومات الإدارية في دائرة الجمارك ذات جودة وكفاءة مرتفعة، وأن عملية اتخاذ القرارات ذات فعالية مرتفعة أيضا، وأن هناك ارتباطا هاما ذا دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (كفاءة نظم المعلومات) وبين المتغير التابع (فاعلية عملية اتخاذ القرارات).

وفي دراسة (الخفرة، 2005) المعنونة "اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية القرارات الإدارية في الوزارات في المملكة العربية السعودية". وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية القرارات الإدارية في الوزارات في المملكة العربية السعودية. وقد استخدم الباحث مؤشرات (استخدام الحاسبات والبرمجيات واستخدام نظم الاتصالات الحديثة، ومهارات مستخدمي تكنولوجيا المعلومات) في قياس استخدام تكنولوجيا المعلومات. وتكونت عينة الدراسة من (348) مبحوثاً، وقد توصلت الدراسة إلى إن استخدام تكنولوجيا المعلومات أدى إلى الإسهام في تحقيق الأهداف المراد إنجازها مثل: تسريع إنجاز المعاملات أو زيادة عددها. كما أدى إلى تحقيق الاستخدام الامثل للموارد المتاحة لديها، والى تحقيق جودة الأداء. كما توصلت الدراسة إلى انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وفاعلية القرارات.

وجاءت دراسة (المقابلة، 2003)، بعنوان "واقع نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في الأردن وعلاقته بدرجة ممارسة رؤساء الأقسام لوظائف العملية الإدارية من وجهة نظرهم "، هدفت التعرف إلى السمات الأساسية لواقعنظم المعلومات الإ دارية في مديريات التربية والتعليم في الأردن، وعلاقتها بدرجة ممارسة رؤساء الأقسام لوظائف العملية الإدارية من وجهة نظرهم، وتكونت عينة الدراسة من (508) رئيس قسم موزعين على (32) مديرية تربية وتعليم في الأردن، ولتحقيق أغراض تم استخدام استبيان ، حيث أشارت أبرز النتائج إلى أن واقع نظم المعلومات المستخدم من قبل رؤساء الأقسام يتسم بالدقة، والإيجابية.

وجاءت دراسة (العنزي ونعمة، 2002) ، بعنـوان " أثـر رأس المـال الفكري في أداء المنظمة : دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الصناعي المختلط"هدفت إلى التعرف على طبيعة تـ أثير رأس المـال الفكـري فـي أداء المنظمة، حيث بلغت عينة الدراسة (130) فرداً عاملاً من ست شـركات تمثـل القطاع الصناعي المختلط في السعودية، وأظهـرت أبـرز النتـائج قـوة تـأثير المتغيرات الفرعية لرأس المال الفكري على الأداء المنظمي.

ب. الدراسات الأجنبية:

أجرى أميري و آخـرون. (Amiri et al, 2010) فـي إيـران دراسـة بعنـوان" "Increasing the Intellectual Capital in Organization: Examining the Role of Organizational Learning" "زيـادة رأس المـال الفكري في المنظمة دراسة دور التعلم التنظيمي "، وهدفت إلى معرفة العلاقـة بين التعلم التنظيـمي و مكونات رأس المال الفكري، وبلغت عينة الدراسـة (49) شركة تحتوي كل منها أكثر من (50) موظف، ولتحقيق أغراض الدراسـة قـام فريق العمل باستخدام الاستبيان، حيث أشارت نتـائج الدراسـة إلـى أن للـتعلم التنظيمي تأثير إيجابي على رأس المال الفكري في الشركات، كما وأشارت النـ تائج إلى أنه كي يتم تصنيف و قياس رأس المال الفكري مستقبلاً، فإنه ينبغـي الأخـذ بعين الاعتبار جغرافية و صناعية المنطقة

وفي دراسة أجراها ريكر ونيث(Ryker & Nath, 2010) بعنوان" User Satisfaction Determinants : The Role Of Hardware And Procedural Components"محددات رضا المستخدم دور الجوتنب الملموسة والإجراءات " هدفت هذه الدراسة للتعرف على رضا المستخدم عن نظام المعلومات المحوسب، وذلك من خلال التعرف على رضاه عن خمسة عناصر هي البرمجيات المكونات المادية، البياناتوالأفراد ، والإجراءات وقامت الدراسـة بأخـذ عينـة مـ ن المستخدمين بلغت (232)مفردة من مستخدمي أنظ مة المعلومات في عـدد مـن الشركات، وتوصلت الدراسة إلى أن رضا المستخدم عن الأجهـزة وإجـراءات التشغيل والأفراد العاملين في قسم صيانة نظام المعلومات يعمل على زيادة الرضا

الكلي للمستخدمين عن نظام المعلومات، كما وجدت الدراسة ضرورة توفر دليل للمستخدم يوضح استخدام نظام المعلومات، وبخاصة إذا زود هذا الدليل بأمثلة عملية، وتوصلت الدراسة إلى ضرورة معرفة المستخدم بالمكونات المادية للحاسب (Hardware) وذلك حتى يتمكن من التعرف على متطلبات تشغيل البرمجيات من ذاكرة مناسبة، ووحدة معالجة مركزية (CPU) ملائمة، وأنه من أجل التعرف على الرضا الكلي للمستخدم يتطلب ذلك معرفة رضا المستخدم على كل مكون من مكونات الحاسوب دون إهمال أي منها وبخاصة المكونات المادية (Hardware).

وفي دراسة قام بها كل من الافي ويلير (Alavi & Wheeler, 2010) بعنوان" Using IT to Reengineer Business Education: An Exploratory Investigation of Collaborative Telelearning"" استخدام تكنولوجيا المعلومات لإعادة هندسة أعمال التعليم : بحث استكشافي للتعليم التعاوني عن بُعد: جاءت هذه الدراسة للبحث في فاعلية التكنولوجيا الجديدة (المؤتمرات عن بُعد) فيدعم التعليم التعاوني عن بُعد في جامعة جورج واشنطن . ووجدت الدراسة إن بيئات التعليم الثلاث فاعلة بشكل متساوٍ فيما يتعلق باكتساب المعرفة، ولكن مهارات التفكير الحاسمة العالية وجدت في بيئة التعليم عن بُعد . وإن المواضيع في بيئات التعليم الثلاث كانت مرضية بشكل متساوٍ فيما يتعلق بالعمليات والنتائج. وبالنتيجة فإن الطلبة الذين يستخدمون المؤتمرات عن بُعد كانوا أكثر التزاماً وجذباً لمجموعاتهم من الطلبة المحليين الذين يعملون وجهاً لوجه.

وفي حين أجرى لوي (Liu, 2009) في الصين ، دراسة بعنوان" Study on the Effect of Intellectual Capital on Firm Performance" "دراسة أثر رأس المال الفكري على أداء الشركات "، هدفت إلى الكشف عن أثر رأس المال الفكري على أداء عينة من الشركات الصينية، و لتحقيق أغراض الدراسة قام الباحث باستخدام الاستبيان، حيث بلغت عينة الدراسة 92 شركة من شركات التكنولوجيا الصينية الفائقة، ثم قام الباحث باختبار الفرضيات من خلال تحليل الانحدار الهرمي، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن للأنواع الثلاثة من رأس المال

الفكري: البشري، والهيكلي، والعلاقاتي، آثار إيجابية على أداء الـــشركات، كمـــا أظهرت النتائج تأثير رأس المال ا لبشري بشكل غير مباشر على أداء الـــشركات من خلال تأثيرات العلاقة البنائية والفكرية.

في دراسة أخرى قام بها برون وآخرون(Brown et.al, 2009) بعنوان " A Comparison Of Attitudes Toward Computers Among Business Professionals In China Japan And United States "مقارنة بين اتجاهـــات المدراء المحترفين نحو الحاسب في كل من الصين واليابان والولايات المتحدة "

قامت الدراسة بعمل مقارنة بين اتجاهات الإداريين المحترفين في ثلاث دول هي الصين، اليابان والولايات المتحدة، وقد استخدمت الدراسة استبانة اشتملت علـــى عشرين فقرة لقياس اتجاهات ا لإداريين نحو الحاسوب،بعد أن تم أخذ عينة بلغـــت (312) مفردة موزعة على الدول الثلاث، وقد تم تحليل الاستبانة باستخدام مقياس (Manova) وقيمة (F)، وقد توصلت الدراسة إلى وجود اختلافات بين اتجاهـــات الإداريين في الدول الثلاث ويعود هذا الاختلاف للاختلاف الثقافي بين تلك الدول ، ووجدت الدراسة أن أكثر الاتجاهات إيجابية كانت لدى رجال الأعمال الصينيين وأكثر الاتجاهات سلبية كانت لدى المدراء اليابانيين ، كما توصلت الدراسة إلى أن اتجاهات الإداريين تتأثر بعوامل ثقافية، وعلى ذلك فإنه من الضروري الأخذ بعين الاعتبار العوامل الثقافي ة عند القيام بإدخال الحاسوب (نظام معلومات محوســب) للمنظمة حتى لا يواجه النظام بمعارضه من قبل المستخدمين.

أما دراسة أليلا (Olalla, 2009) فجاءت بعنوان" Information Technology in Business Process Reengineering" "تكنولوجيا المعلومات في إعادة هندسة عمليات الأعمال" ناقشت هذه الدراسة أهمية تكنولوجيا المعلومات باعتبارها مُسَهِّلاً لإعادة هندسة عمليات الأعمال، وتكونت عينة الدراسة من (72) شركة من كندا والولايات المتحدة والهند. وبينت أن دورها مهم لأنها تتيح المجال للشركة لتعديل عملياتها بطريقتين: زيادة درجة التعاون، وتخفيض درجة الوساطة، من خلال تنفيذ تقنيات الاتصال، وقواعد البيانات

المشـــتركة. وعليه؛ فإن تكنولوجيـــا المعلومات تساعد الشركات في تحقيق تحسينات مهمة في متغيرات التكلفة، والجودة، ووقت التسليم.

أما دراسة بجار (Bejar, 2008)، في فرنسا ، فكانت بعنوان" The Impact of Intellectual Capital on French Technology Firms Survival" "أثـــر رأس المال الفكري على بقاء الشركات التكنولوجية الفرنسية "، وهـــدفت إلـــى دراسة محددات بقاء شركات التكنولوجيا الفرنسية في البورصة في الفترة ما بين 1996 – 2004، ولتحقيق أغراض الدراسة قام الباحث بتحليل نتـــاج الـــشركات باستخدام انحدارات ال (لوجت)، والاستفادة من بيانات الشركات الفرنسية، حيـــث أشارت نتائج الدراسة إلى أن نوعية رأس المال الفكري تحسن نتاج الـــشركات أو تودي بها الفشل.

وفي دراسة أخرى قام بها جينغ(Jiang, et.al, 2007) بعنوان" Computer Attitudes Of Marketing, Manager : Anempirical Analysis" "اتجاهـــات مدراء التسويق نحو الحاسوب : دراسة تحليلة" هدفت هذه الدراسة للتعرف على اتجاهات مدراء التسويق نحو استخدام الحاسب في نظام المعلومات، حيث تم أخذ عينة من (300) مدير من مدراء التسويق في الولايات المتحـــدة الأمريكيـــة تـــم استطلاعهم باستبانة خصصت لذلك، وتم استخدام المتوسطات وقـــيم ANOVA و MANOVA، وقد توصلت الدراسة إلى أن هنالك رغبة لـــدى عينـــة الدراســـة باستخدام الحاسب أنهم يشعرون بزيادة إنتاجيتهم بسبب اســـتخدام الحاســـب وأن معظمهم غير قلقين من ضعف رقابتهم على العمل عند استخدامه، كما توصـــلت الدراسة إلى وجود علاقة قوية بين اتجاهات مـــدراء التـــسويق نحـــو اســـتخدام الحاسوب ومستوياتهم الإدارية، بينما وجدت الدراســـة أن العوامـــل الديمغرافيـــة (الجنس، العمر) لا تؤثر بشكل قوي باتجاهات المدراء نحو استخدام الحاسب فـــي العمل.

أما دراسة خازنجي(Khazanchi, 2005) والمعنونة" Information Technology Appropriateness: The Contingency Theory Of (FIT) And The Implementation In Small And Medium Enterprise" "ملائمة

تكنولوجيا المعلومات: النظرية الموقفية وتطبيقها في المنظمات الصغيرة والمتوسطة" وأجريت في منطقة Midwestern في الولايات المتحدة الأمريكية. وهدفت الدراسة إلى تطوير مفهوم ملائمة تكنولوجيا المعلومات من خلال تحليل العلاقة بين عوامل ملائمة تكنولوجيا المعلومات ومحدداتها والفوائد الناتجة من تطبيق تكنولوجيا المعلومات. وقاست الدراسة المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات باستخدام تبادل المعلومات الكترونياً، كما قاست المتغير التابع الأداء التنظيمي بالمنافع المباشرة وغير المباشرة التي تحققها المؤسسات من تبادل المعلومات الكترونياً. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: توضيح مفهوم ملائمة تكنولوجيا المعلومات وان ملاك ومديري المشروعات الصغيرة والمتوسطة في محاولتهم تحديد ملائمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة لمؤسساتهم عليهم أن يدركوا أهمية وتأثير العوامل الحرجة على الأداء المؤسسي، كما أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات يمكن أن يستخدم في دراسات أخرى فيما يتعلق بنشر تكنولوجيا المعلومات، وان ملائمة تكنولوجيا المعلومات التي تم قياسها تعتبر مؤشراً مهماً لتبني تكنولوجيا معلومات جديدة.

أما دراسة ستراسير (Strasser, 2004) فجاءت بعنوان، " The Effect Of Information Technology Investment And Information Technology Management On Overall Enterprise Performance In Federal Agencies" "تأثير استثمار تقنيةِ المعلوماتِ وإدارةِ تقنيةِ المعلوماتِ على أداءِ المشروعِ العامِّ في الوكالاتِ الاتحادية" وهدفت الدراسة إلى تحديد تأثير الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وإدارة تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي ككل في خمس وكالات حكومية في أمريكا شملت إدارة الأمن الاجتماعي Social Security Administration، إدارة الملاحة الجوية الفيدرالية Federal Aviation Administration، وكالة حماية البيئة Environmental Protection Agency، خدمة الدخل الحكومي الداخلي Internal Revenue Service، خدمة الهجرة ومنح الجنسيات Immigration And Naturalization Service. وقد أجرت هذه الدراسة مقارنة بين المتغيرات المستقلة وهي (الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات) و(كفاءة إدارة تكنولوجيا المعلومات) مع (الأداء الكلي للوكالة). وتوصلت الدراسة إلى إن

علاقة الأداء بالإدارة أعلى من علاقة الأداء بالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وان إدارة تكنولوجيا المعلومات أهم بكثير بالنسبة للوكالات الفيدرالية من استثمار تكنولوجيا المعلومات.

وأجرى هولم (Holm, 2003) دراسة بعنوان "Information Technology Strategy And Business Performance: A Study Of Industry And Company Size" "إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات وأداء الأعمال: دراسة عن الصناعة وحجم الشركة"، هدفت هذه الدراسة إلى بيان العلاقة بين الإستراتيجية المستخدمة بتكنولوجيا المعلومات وأداء العمل. وقد بينت الدراسة العديد من الاستراتيجيات ذات العلاقة بتكنولوجيا المعلومات وبحثها، كما وهدفت الدراسة إلى دمج مدى واسع من تلك الاستراتيجيات في إطار موحد لكي يتم استنتاج منظور ورؤية موحدة لإستراتيجية تكنولوجيا المعلومات. وقد خلصت الدراسة إلى إن لإستراتيجية تكنولوجيا المعلومات كان مرتبطاً بعلاقة ايجابية مع أداء العمل. ألا إنها توصلت إلى إن هناك اختلافات في العلاقات اعتمادا على القطاع وحجم الشركة. وبينت الدراسة إن الشركات الخدمية التي تضم موظفين يتراوح عددهم بين (100–500) موظف كانت الأكثر إدراكاً للعلاقة بين استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات وأداء العمل في حين إن الشركات التي يزيد عدد موظفيها عن (500) موظف أظهرت نتائج متدنية حول إدراكهم للعلاقة بين إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات وأداء العمل.

أما دراسة (Mun, 2003) والمعنونة "Essays On The Economic Consequences Of Information Technology Investment" "مقالات عن الآثار الاقتصادية في مجال تكنولوجيا المعلومات"، فقد عكفت هذه الدراسة على عمل اختبارات تطبيقية واسعة للبحث عن النتائج الاقتصادية المتحققة من استثمار تكنولوجيا المعلومات وأثرها على هيكل الإنتاج ونمو الإنتاج في القطاعات الأمريكية، وتكلفة استثمار تكنولوجيا المعلومات. وفي هذا السياق حاولت الدراسة بيان تكلفة تبني تكنولوجيا المعلومات وأثرها على نمو الإنتاجية في القطاعات الصناعية بالولايات المتحدة للفترة بين (1983– 1998). وقد

جاءت نتائج الدراسة بان الزيادة في الدولار الواحد المستثمر بالحواسيب يسبب ما معدله (35) سنتاً للكلف المعدلة. وكذلك أظهرت نتائج الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات حلت مكان العمالة والهياكل. وبينت الدراسة كذلك أن قطاع الخدمات تتمتع بفوائد من تكنولوجيا المعلومات بحجم اكبر من القطاعات الأخرى والسبب في ذلك يعود إلى الكثافة العالية لرأس المال بتكنولوجيا المعلومات.

في حين جاءت لـوثي (Luthy, 1997) دراسـة بعنـوان "Intellectual Capital and its Measurement" "رأس المال الفكري و قياسه" فـي الولايـات المتحدة الأمريكية، وهدفت إلى تطوير تعريف عملي لرأس المـال الفكـري، و إطاراً لتحديد وتصنيف مختلف مكونات رأس المال الفكـري، كما هدفت الدراسـة إلى دراسة طرق قياس رأس المال الفكري على الصعيدين الفردي و المكونـات، ولتحقيق أغراض الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي مـستعينا بالمرجعيات المناسبة في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن رأس المال الفكري هو المورد البارز لخلق الثروة الاقتصادية، كما أشارت النتائج إلى أن الموجودات المادية كالممتلكات والآلات والمعدات تعتبـر عوامـل هامة في إنتاج السلع والخدمات على حد سواء مع أن أهميتها النسبية انخفـضت خلال الوقت على أهمية الأصول غير المادية القائمة على زيادة المعرفة.

موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

تناولت العديد من الدراسات السابقة موضوع رأس المال الفكـري بطـرق متباينة، فقد هدفت بعض الدراسات إلى تقصي أثر رأس المال الفكري علـى أداء المنشآت والمنظمات والمؤسسات ، كدراسة (عبد المنعم، 2008)، فـي الأردن، ودراسة (العنزي ونعمة، 2002)، في السعودية ، ودراسـة (Liu , 2009) فـي الصين، ودراسة (Begar, 2008) في فرنسا.

وتناولت بعض الدراسات بعداً واحداً من أبعاد رأس المال الفكري ، كدراسـة (محمد، 2010) في فلسطين، في حين تناول البعض الآخر العلاقة بين أبعاد رأس المال الفكري كدراسة (أبو لبدة، 2008) في الأردن، وهدفت دراسات أخرى إلى

تقصي أثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز كدراسة (يوسف، 2005) في العراق.

أما بالنسبة لنظم المعلومات ومدى تأثرها برأس المال الفكري، فالدراسات تكاد تكون معدومة في ذلك – في حدود علم الباحث –، باستثناء بعض الدراسات التي تناولت واقع نظم المعلومات وعلاقته بالأداء والممارسة كدراسة (المقابلة، 2003) في الأردن، وركزت دراسة(السعدي، 2010) على "اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على مهنة التدقيق في قطاع الشركات الصناعية في الأردن، وتطرقت دراسة (الظفيري، 2010) على أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على مستوى الأداء الوظيفي، أما دراسة (عيسان، العاني، 2008) فركزت على دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة . كما تناولت دراسة (البحيصي، 2006) تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال . وتناولت دراسة (الحيدري، 2008) نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها على الإبداع في قطاع الاتصالات اليمني.

إلا أن هذه الدراسة درست استخدام رأس المال الفكري بأبعاده (البشري، الهيكلي، العملياتي، الزبوني) على فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية (التخطيط، التنظيم، التوجية، الرقابة، اتخاذ القرار، التقييم) منفردة ومجتمعة في بلدية حولي في دولة الكويت ، وحسب علم الباحث أنها الدراسة الوحيدة في هذا المجال التي تناولت هذه الأبعاد، وهذا ما يميز الدراسة عن سابقاتها.

الفصل الثالث

المنهجية والتصميم

3. 1 منهجية الدراسة :

استندت الدراسة على المنهج الوصفي- التحليلي في تغطية متطلبات الإطار النظري وعرض الدراسات السابقة فضلاً عن إجراء المسح المكتبي إزاء الطروحات النظرية المتعلقة بمتغيرات وأبعاد الدراسة، وإلى جانب ذلك تم اعتماد البحث التحليلي الميداني، لغرض جمع المعلومات واستخدام الاستبانة في ذلك، وتحليلها من خلال استخدام(SPSS, V.16) والطرق الإحصائية الأخرى، للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

3. 2 مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة جميع الموظفين العاملين في بلدية حولي في دولة الكويت والبالغ عددهم (1490) موظفاً وموظفةً، في ضوء إحصائيات شؤون الموظفين لعام (2011)، في ضوء إحصائيات قسم شؤون الموظفين وزارة البلدية في دولة الكويت بتاريخ 2011/1/15(وزارة البلدية في دولة الكويت، دائرة شؤون العاملين، 2011).

3. 3 عينة الدراسة:

تم اخذ عينة عشوائية بسيطة تمثل (25%) من الموظفين العاملين في بلدية حولي في دولة الكويت ، وقد تم توزيع (373) استبانه على عينة الدراسة، وتم توزيع الاستبانات على جميع مفردات العينة، حيث استرجع (314) استبانة، وتم استبعاد (25) استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، ليصبح عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل (289) استبانة لتشكل ما نسبته (19.4%) من مجتمع الدراسة الكلي، وما نسبته(77.5%) من عينة الدراسة الكلية، وهي نسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي.

وصف خصائص عينة الدراسة:

جدول رقم (3)

وصف خصائص عينة الدراسة

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	223	%77.2
	أنثى	66	%22.8
المؤهل العلمي	دبلوم متوسط فما دون	16	%5.5
	بكالوريوس	231	%79.9
	دراسات عليا	42	%14.5
سنوات الخبرة	5سنوات فأقل	19	%6.6
	6-10 سنوات	176	%60.9
	11سنة فأكثر	94	%32.5

بالنظر إلى الجدول رقم (3) يتبين أن (77.2%) من عينة الدراسة ذكور في حين بلغت نسبة الإناث (22.8%) ويمكن تفسير ذلك نظراً لأن معظم الأعمال التي تقوم بها وزارة البلديات في دولة الكويت ذات طبيعة فنية وهندسية تتطلب مجهودات بدنية وذهنية عالية، وتتطلب فترات زمنية وطويلة ومتصلة لإنجاز العمل؛ لذلك فإنها تتميز بارتفاع نسبة الذكور في هذه الأعمال، وتركز الإناث في الوظائف الإدارية المكتبية.

أما بما يتعلق بمتغير المؤهل العلمي فإن (79.9%) هم من حملة الشهادة الجامعية الأولى بكالوريوس، كما وجد أن(14.5%) هم من حملة الدراسات العليا، أما من هم دبلوم متوسط فما دون فجاءت نسبتهم(5.5%). وتعزى هذه النتيجة إلى طبيعة الأعمال التي تقوم بها وزارة البلديات في دولة الكويت والتي تحتاج إلى كوادر بشرية ذات تأهيل علمي مناسب حتى تتمكن من القيام بأعمالها وتحقيق أهدافها في المحافظة على استمرارية الخدمات البلدية.

أما بما يتعلق بمتغير مدة الخدمة فإن معظم المبحوثين كانوا من ذوي فئة الخدمة(6-10 سنوات) بنسبة(60.9%) بينما كان أقل المبحوثين من ذوي فئة الخدمة (5 سنوات فأقل) وبلغت نسبتهم(6.6%). وتشير هذه النتيجة إلى أن غالبية أفراد العينة من ذوي الخبرات المتوسطة والمناسبة لقيامهم بأعمالهم التي تتطلب

خبرة في مجال التعامل مع أعمال وزارة البلديات والقدرة على التعامل مع مشكلاتها.

3. 4 أداة الدراسة :

تمّ تطوير استبانة الدراسة اعتماداً على الإطار النظريّ والدراسات السابقة في الموضوع، وقد تكوّنت الاستبانة من ثلاثة أجزاء: الملحق رقم (أ)

الجزء الأول: ويتضمّن المعلومات المعبّرة عن خصائص عيّنة الدراسة، طبقاً للمتغيّرات الديمغرافية وهي (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، الخبرة).

الجزء الثاني: ويتضمن هذا الجزء فقراتتغطي متغير الدراسة المستقل (رأس المال الفكري) تمّت الاستعانة بهفي تطوير الاستبانة الخاصّة بـ رأس المال الفكريمن خلال دراسة (محمد، 2010، عبد المنعم، 2008؛ أبو لبدة، 2008؛ العنزي ونعمة، 2002؛ Liu , 2009؛ Begar,2008) لوضع نموذج عام للأبعاد الخاصّة بإبعاد رأس المال الفكري ي وأجريت عليها التعديلات اللازمة لكي تناسب أهداف الدراسة ،وهذه الأبعاد هي : رأس المال البشري وتمثله الأسئلة (1-5)، ورأس المال الهيكلي وتمثله الأسئلة (6-10)، ورأس المال العملياتي (11-15)، ورأس المال الزبائني وتمثله الأسئلة (16-20).

الجزء الثالث: يحتوي هذا الجزء على فقرات تغطي متغير الدراسة التابع(فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية) وتم الاسترشاد في بناء فقرات هذا المتغير بدراسة كل من(الظفيري، 2010؛ السعدي، 2010؛ عيسان، العاني، 2008؛ البحيصي، 2006). وهذه الأبعاد هي: التخطيط وتمثله الأسئلة (21-25)، التنظيم وتمثله الأسئلة (26-30)، والتوجيه (31-35)، والرقابة (36-40)، واتخاذ القرار (41-45) والتقييم (46-50). وتم تصنيف الإجابات وفق مقياس(ليكرت الخماسي)، وحددت بخمس إجابات هي(تنطبق دائماً، تنطبق غالباً، تنطبق أحياناً، تنطبق نادراً، لا تنطبق أبداً)، وأعطيت الإجابات أرقاماً من(1-5)، بحيث يدل الرقم (1) على (لا تنطبق إطلاقاً) والرقم (2) على(تنطبق نادراً) والرقم (3)على(تنطبق أحياناً) والرقم (4)على (تنطبق

غالباً) والرقم (5) على(تتطبق دائماً).

5.3 صدق أداة الدراسة:

لقد تم عرض الاستبانة على (7) محكمين من أساتذة الإدارة المختصين، وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية والسعودية، للتحقق من مدى صدق فقرات الاستبانة، ولقد تم الأخذ بملحوظاتهم، وإعادة صياغة بعض الفقرات، وإجراء التعديلات المطلوبة، بشكل دقيق يحقق التوازن بين مضامين الاستبانة في فقراتها.

6.3 ثبات أداة الدراسة:

جرى التأكد من ثبات الأداة بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (Test-Retest) وذلك بتوزيعها على عينة استطلاعية مكونة من (25) مبحوثاً من خارج عينة الدراسة، وبفارق أسبوعين بين مرتي التطبيق، حيث جرى استخراج معامل الثبات، للأداة بصيغتها النهائية الكلية، ولكل بُعد من أبعاد الدراسة ، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (4) الآتي:

جدول رقم (4)

قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي للأداة ككل وكل بُعد من أبعاد الدراسة

البعد	البعد	تسلسل الفقرات	معامل الثبات Test-Retest	Cronbach's Alpha
1	رأس المال البشري	5-1	0.88	0.87
2	رأس المال الهيكلي	10-6	0.87	0.82
3	رأس المال العملياتي	15-11	0.86	0.83
4	رأس المال الزبائني	20-16	0.86	0.88
5-1	رأس المال الفكري	20-1	-	-
1	التخطيط	25-21	0.88	0.85
2	التنظيم	30-26	0.89	0.86
3	التوجيه	35-31	0.92	0.89
4	الرقابة	40-36	0.87	0.84
5	اتخاذ القرار	45-41	0.90	0.89
6	التقييم	50-46	0.85	0.86
5-1	فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية	50-21	-	-

3. 7 المعالجة الإحصائية :

استخدمت الدراسة برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.16.1) (The Statistical Package of Social Sciences) فـــي معالجــة البيانـــات للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، وفقاً للمعالجات الإحصائية التالية:

1- مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures) لوصف خصائص عينة الدراسة بالنسب المئوية ، والإجابة على أسئلة الدراسة وترتيب الأبعاد تنازلياً .

2- تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لاختبار صلاحية نماذج الدراسة وتأثير المتغير المستقل وأبعاده على المتغير التابع وأبعاده .

3- تحليل الانحدار المتعدد المتدرج (Stepwise Multiple Regression Analysis) لاختبار دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ بالمتغير التابع.

4- قيم معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor)(VIF) واختبار التباين المسموح (Tolerance) للتأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة.

5- قيم معامل الالتواء (Skewness) وذلك للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي (Normal Distributions).

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات

4. 1 الإجابة عن أسئلة الدراسة:

تم إجراء التحليل الوصفي لجميع متغيرات الدراسة وفقاً لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات الواردة في الاستبانة، حيث احتسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتم ترتيبها تنازلياً حسب أهميتها النسبية استناداً لقيمة المتوسط الحسابي، مع الأخذ بعين الاعتبار تدرج المقياس المستخدم في الدراسة، واستناداً إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي وصلت إليها الدراسة، اعتمدت على المعيار التالي لتفسير البيانات:

المتوسط الحسابي	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
3.5 فما فوق	مرتفع
3.49 – 2.5	متوسط
1- 2.49	منخفض

وبالاعتماد على هذا المعيار فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات (3.5) فأكثر فيكون مستوى تقدير أفراد عينة الدراسة مرتفعاً، أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي (2.5- 3.49) فإن المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي متوسطاً، وإذا كان المتوسط الحسابي (2.49) فما دون فإن المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي منخفضاً.

الإجابة عن السؤال الأول: ما هي تـصورات العاملين في بلدية حولي فـي دولة الكويت لأبعاد رأس المال الفكري؟

جدول رقم (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة لأبعاد رأس المال الفكري

تسلسل الفقرات	أبعاد رأس المال الفكري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
1-5	رأس المال البشري	3.64	0.56	2	مرتفع
6-10	رأس المال الهيكلي	3.44	0.61	4	متوسط
11-15	رأس المال العملياتي	3.60	0.57	3	مرتفع
16-20	رأس المال الزبائني	3.73	0.55	1	مرتفع
1-20	رأس المال الفكري	3.60	0.53	-	مرتفع

يظهر من الجدول (5) أن المتوسط العام لأبعاد رأس المال الفكري بلغ(3.60)، وهذا يعني أن تصورات أفراد عينة الدراسة لأبعاد رأس المال الفكري لدى العاملين في بلدية حولي في دولة الكويت ذات مستوى مرتفع . وبتحليل أبعاد رأس المال الفكري، يتضح أنرأس المال الزبائني احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.73) وانحراف معياري (0.55)يليها بُعد رأس المال البشري بمتوسط حسابي بلغ (3.64)، وانحراف معياري (0.56) ، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد رأس المال العملياتي بمتوسط حسابي بلغ (3.60)، وانحراف معياري(0،57)في المرتبة الأخيرة جاء بُعد رأس المال الهيكلي بمتوسط حسابي بلغ (3.44)، وانحراف معياري (0.61). وهذا يفسر على أن مفهوم رأس المال الفكري هو مفهوم دائم التجدد بسبب البيئة سريعة التغير المحيطة بجميع أجزاء المنظمة ابـ تداءً من تكامل المهارات والخبرات لجميع أفراد المنظمة وصولاً إلى الميزة في التعامل مع الموردين الخاصين بها ونهاية إلى جودة الخدمة المقدمة للزبائن . لذلك لا يمكن إعطاء مفهوم محدد لهذا المورد المهم والذي يعتبر امتلاكه أحد المميزات التنافسية للوصول إلى الأهدا ف التنظيمية المنشودة والتي من شأنها أن ترفع من قيمة المنظمة .

أولاً: تصورات أفراد عينة الدراسة لبعد رأس المال البشري:

جدول رقم (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات متغير رأس المال البشري

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
1	يمتلك العاملون الخبرات الكافية لأداء عملهم بكفاءة.	3.56	1.00	4	مرتفع
2	لدى العاملين المهارات لإجراء الدراسات والبحوث اللازمة لتطوير العمل.	3.68	0.99	3	مرتفع
3	لدى الموظفين القدرة على تطبيق واستخدام المعرفة، ونقلها إلى حيز التطبيق العملي.	3.73	0.95	2	مرتفع
4	يحدث العاملون معرفتهم بما وتتناسب مع مستجدات العمل.	3.79	0.94	1	مرتفع
5	يمتلك العاملون المهارات اللازمة لحل المشكلات التي تواجههم.	3.44	1.02	5	متوسط
5-1	المتوسط الكلي	3.64	0.56	-	مرتفع

يشير الجدول (6) إلى أن تصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات متغير رأس المال البشري كانت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.64) والانحراف المعياري (0.56)كما يشير الجدول كذلك إلى أن الفقرة (4) التي تنص على "يحدث العاملون معرفتهم بما وتتناسب مع مستجدات العمل"، جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.79) وانحراف معياري (0.94)، بينما احتلت الفقرة (5) التي تنص على "يمتلك العاملون المهارات اللازمة لحل المشكلات التي تواجههم" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.44) وانحراف معياري (1.02). ويعزو الباحث ذلك إلى أهمية رأس المال البشري في وزارة البلدية الكويتية وذلك لاهتمام بلدية حولي لأهمية الأعمال الحرفية ، وحاجة البلدية إلى قاعدة بيانات شاملة عن المورد البشري، مما يجعلها أكثر كفاءة في رفد متخذ القرار في الوزارة بالمعلومات التي يحتاجها لرسم السياسات ووضع الاستراتيجيات، إلا أنه هنالك حاجة لتطوير المهارات اللازمة للعاملين لحل المشكلات التي تواجههم.

ثانياً: تصورات أفراد عينة الدراسة لبعد رأس المال الهيكلي:

جدول رقم (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات متغير رأس المال الهيكلي

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
6	لدى الوزارة قواعد بيانات خاصة، تستخدم في التخطيط.	3.42	1.01	4	متوسط
7	توفر الوزارة أجهزة حاسب إلكتروني كافية لإنجاز الأعمال المختلفة.	3.46	1.00	2	متوسط
8	توثق الوزارة انجازاتها من خلال نشرات وكتيبات دورية.	3.49	0.99	1	متوسط
9	يوجد في الوزارة في ربط شبكي مع الهيئات والوز ارات الأخرى ذات العلاقة.	3.36	1.04	5	متوسط
10	يوجد لدى الوزارة العديد من العلاقات المهمة مع هيئات اجتماعية ومهنية	3.45	1.03	3	متوسط
10-6	المتوسط الكلي	3.44	0.61	-	متوسط

يشير الجدول (7) إلى أن تصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات متغير رأس المال الهيكلي كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.44) والانحراف المعياري (0.61)، كما يشير الجدول كذلك إلى أن الفقرة (8) التي تنص على توثق الوزارة انجازاتها من خلال نشرات وكتيبات دورية "، جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.49) وانحراف معياري (0.99)، بينما احتلت الفقرة (9) التي تنص على "يوجد في الوزارة في ربط شبكي مع الهيئات والوز ارات الأخرى ذات العلاقة " المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.36) وانحراف معياري (1.04). ويعزو الباحث ذلك إلى أهمية أن تركز وزارة البلدية الكويتية التركيز على رأس المال الهيكلي باعتباره البنية الإتكازية لرأس المال البشري ، وهو يمثل الهيكل التنظيمي للمنظمة ومادتها الصلبة، وتعتمد قيمته على مدى قدرته على تمكين المنظمة من تحريك استخدام ر أس المال البشري، أي معارف المنظمة في خدمة أهدافها.

ثالثاً: تصورات أفراد عينة الدراسة لبعد رأس المال العملياتي:

جدول رقم (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات متغير رأس المال العملياتي

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
11	توفر الوزارة نظاماً لمعالجة شؤون الموظفين .	3.82	0.95	1	مرتفع
12	توفر الوزارة آلية لمتابعة النقص في المستودعات .	3.66	0.97	2	مرتفع
13	يتوفر لدى الوزارة نظم تقنية لاستخدام العمليات الموثقة.	3.47	1.01	5	متوسط
14	يتوفر لدى الوزارة نظم لمعالجة توثيق خرائط المشاريع.	3.54	1.01	3	مرتفع
15	توفر الوزارة نظاماً إلكترونياً لمراقبة مشاريعها.	3.52	1.02	4	مرتفع
11-15	المتوسط الكلي	3.60	0.57	-	مرتفع

يشير الجدول (8) إلى أن تصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات متغير رأس المال العملياتي كانت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.60) والانحراف المعياري (0.57)، كما يشير الجدول كذلك إلى أن الفقرة (11) التي تنص على "توفر الوزارة نظاماً لمعالجة شؤون الموظفين"، جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.82) وانحراف معياري (0.95)، بينما احتلت الفقرة (13) التي تنص على "يتوفر لدى الوزارة نظم تقنية لاستخدام العمليات الموثقة" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.47) وانحراف معياري (1.01). وقد يعزى ذلك نظراً لأهمية التركيز على محركات البحث ومنتجات الكيان الجماعي البرمجي وقواعد بيانات إدارة رأس المال الفكري والتكنولوجيات المتميزة، والتي تعمل جميعها على معالجة مشكلات رأس المال العملياتي بصورة تكنولوجية، ولذلك فإن وزارة البلدية الكويتية تسعى إلى التميّز من خلال امتلاك رأس المال العملياتي. ولقد أدى اتساع نطاق التكنولوجيا والحاسوب إلى ارتفاع قدرة تقنيات المعلومات والاتصال في التنظيمات، وعلى مختلف الأصعدة والمستويات.

رابعاً: تصورات أفراد عينة الدراسة لبعد رأس المال الزبائني:

جدول رقم (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات متغير رأس المال الزبائني

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
16	يعرب الزبائن المراجعين للوزارة عن رضاهم تجـاه الخدمات المقدمة.	3.88	0.94	2	مرتفع
17	تهتم الوزارة بالشكاوي ومقترحات المراحعين.	3.92	0.93	1	مرتفع
18	تعمل الوزارة على الحفاظ على سبل التواصل بينهـا وبين الزبائن.	3.68	0.98	4	مرتفع
19	تقدم الوزارة خدمات جديدة تلبي حاجات الزبائن.	3.43	1.03	5	متوسط
20	تهتم الوزارة بسرعة تنفيذ الخدمات المقدمة للزبائن.	3.75	0.96	3	مرتفع
20-16	المتوسط الكلي	3.73	0.55	-	مرتفع

يشير الجدول (9) إلى أن تصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات متغير رأس المال الزبائني كانت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.73) والانحراف المعياري (0.55)، كما يشير الجدول كذلك إلى أن الفقرة (17) التي تنص على "تهتم الوزارة بالشكاوي ومقترحات المراحعين"، جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.92) وانحراف معياري (0.93)، بينما احتلت الفقرة (19) التي تنص على " تقدم الوزارة خدمات جديدة تلبي حاجات الزبائن" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.43) وانحراف معياري (1.03). وهذا يعكس إدراك العاملين في الوزارة في أن الخدمات التي تقدمها هي خدمات أساسيه وذات صبغه حيويه، هذا فضلا عن أن تدني مستوى الخدمات فيها يمس بحياة المواطنين ويولد ضغطا عليها، كما يعكس حقيقة أن العاملين في الوزارة هم من ذوي الكفاءة على كسب ثقة العملاء، وهم قادرين على برمجة أعمالهم بالطريقة التي تفي باحتياجاتهم، كما أن الوزارة هي ذات جاهزية عاليه للتعامل مع المواطنين وترعى اهتماماتهم، كما تعكس هذه النتيجة الاهتمام من قبل الوزارة على نوعية الخدمة المقدمة للمستهلكين كونها تقدم خدمة تشكل عصب الحياة الاجتماعية، والاقتصادي في المجتمع الكويتي. كما تفسر هذه النتيجة على أن توفر معدات وأجهزة تقنية حديثة.

وتوفر برمجيات حديثة، ومرافق مادية وتسهيلات ملائمة. وأن العاملون في الوزارة يبدون على درجة عالية من حسن المظهر، ويتلاءم المظهر العام للوزارة مع طبيعة الخدمات المقدمة للعملاء، وتخضع المعدات المستخدمة فيها لصيانة دورية.

الإجابة عن السؤال الثاني: ما هي تصورات العاملين في بلدية حولي في دولة الكويت لأبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية ؟

جدول رقم (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة لأبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية

تسلسل الفقرات	أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
21-25	التخطيط	3.50	0.61	6	مرتفع
26-30	التنظيم	3.68	0.55	3	مرتفع
31-35	التوجيه	3.65	0.56	4	مرتفع
36-40	الرقابة	3.74	0.53	2	مرتفع
41-45	اتخاذ القرار	3.77	0.52	1	مرتفع
46-50	التقييم	3.58	0.60	5	مرتفع
21-50	المتوسط الكلي	3.65	0.53	-	مرتفع

يظهر من الجدول (10)أن المتوسط العام لأبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية بلغ(3.65) وانحراف معياري (0.55)، وهذا يعني أن تصورات أفراد عينة الدراسة لأبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية لدى العاملين في بلدية حولي في دولة الكويت ذات مستوى مرتفع . وبتحليل أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية ، يتضح أن اتخاذ القرار احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.77) وانحراف معياري (0.52) يليها بُعد الرقابة بمتوسط حسابي بلغ (3.74)، وانحراف معياري (0.53) ، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد التنظيم بمتوسط حسابي بلغ (3.68) وانحراف معياري (0.55)، وجاء في المرتبة الرابعة بُعد التوجيه بمتوسط حسابي بلغ (3.65) وانحراف معياري (0.56)، في

حين جاء في المرتبة الخامسة بُعد التقييم بمتوسط حسابي بلغ (3.58)، وانحراف معياري(0.60)، وفي المرتبة الأخيرة جاء بُعد التخطيط بمتوسط حسابي بلغ (3.50)، وانحراف معياري (0.61). وتفسر هذه النتيجة على أن توافر أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية لدى العاملين في بلدية حولي في دولة الكويت سوف يحسن من الأداء، ويساعد استخدام نظم المعلومات الحديثة تسهيل الإجراءات الإدارية، ويزيد الكفاءة لدى العاملين فيها، ويحسن المخرجات، ويوفر الوقت، والمال. وذلك من خلال توفر التجهيزات والمعدات اللازمة لتطبيق هذا المفهوم، وتوفر أخصائيين، والبنية المعلوماتية اللازمة، وتوفر المعدات والتجهيزات اللازمة من موارد بشرية مؤهلة، وخطط إستراتيجية واضحة، وقاعدة بيانات واسعة ومهيأة يسهم في تحسين الأداء التنظيمي.

أولاً: تصورات أفراد عينة الدراسة لبعد التخطيط:

الجدول رقم(11)

المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعياريّة لتصّورات المبحوثين للتخطيط كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت .

رقم الفقرة	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	المستوى حسب المتوسط
21	تتصف الأهداف التي تضعها الوزار ة بالوضوح التحديد.	3.45	1.00	3	متوسط
22	تبنى الخطط في الوزارة بناء على قاعدة معلومات.	3.70	0.92	1	مرتفع
23	يشترك الموظفين بالوزارة بوضع الخطط.	3.41	1.02	4	متوسط
24	يسهم التخطيط بناء على احتياجات الوزارة على ضبط النفقات وخفضها.	3.40	1.03	5	متوسط
25	تتصف الخطط التي تضع ها الوزارة بالمرونة، واستيعابها للمتغيرات والمستجدات.	3.56	0.98	2	مرتفع
25-21	المتوسط الكلي	3.50	0.61	-	مرتفع

يشير الجدول (11) إلى أن تصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات متغير التخطيط كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت كانت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.50) والانحراف المعياري (0،61)كما يشير الجدول كذلك إلى أن الفقرة (22) التي تنص على

تبنّى الخطط في الوزار ببناء على قاعدة معلومات "، جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.70) وانحراف معياري (0.92)، بينما احتلت الفقرة (25) التي تنص على "تتصف الخطط التي تضعها الوزارة بالمرونة، واستيعابها للمتغيرات والمستجدات" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.40) وانحراف معياري (1.03). وهذه التصورات الإيجابية حول أهمية حداثة أهمية التخطيط تبرز في تعلم المعرفة والأساليب المتطورة لأ داء العمل وذلك لإحداث تغيرات في سلوك العاملين وعاداتهم ومعرفتهم ومهاراتهم وقدراتهم اللازمة في أدائهم لعملهم من أجل الوصول إلى أهدافهم وأهداف المنظمة التي يعملون بها على السواء.

ثانياً: تصورات أفراد عينة الدراسة لبعد التنظيم:

الجدول رقم(12)

المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعياريّة لتصوّرات المبحوثين للتنظيم كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت .

رقم الفقرة	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	المستوى حسب المتوسط
26	يسهم التنظيم توضيح الأدوار والمسؤوليات للعاملين بالوزارة.	3.74	0.99	3	مرتفع
27	يحقق التنظيم الحصول على المعلومات من مصادرها بشكل مباشر.	3.84	0.95	2	مرتفع
28	يحقق التنظيم بالوزارة إيجاد قنوات اتصال فاعلة لتأمين الفهم بين الموظفين.	3.87	0.91	1	مرتفع
29	يحقق التنظيم بالوز ارة سهولة التواصل بين مختلف المستويات الإدارية.	3.48	1.01	4	متوسط
30	يحقق التنظيم بالوزارة سرعة أداء العمل وفاعليته.	3.45	1.03	5	متوسط
26-30	المتوسط الكلي	3.68	0.55	-	مرتفع

يشير الجدول (12) إلى أن تصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات متغير التنظيم كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت كانت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.68) والانحراف المعياري (0،55)كما يشير الجدول كذلك إلى أن الفقرة (28) التي تنص على " يحقق التنظيم بالوزارة إيجاد قنوات اتصال فاعلة لتأمين الـ فهم بين الموظفين "، جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.87) وانحراف معياري (0.91)، بينما

احتلت الفقرة (30) التي تنص على "يحقق التنظيم بالوزارة سرعة أداء العمل وفاعليته" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.45) وانحراف معياري (1.03). ويعزى السبب في ذلك إلى أهمية بُعد التنظيم في فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في وزارة البلدية مما يتيح الفرصة للنمو والتطور، وتسهيل طرق وأساليب العمل، بما يكفل الاستفادة من الطاقات والقدرات الكامنة لدى الإفراد والعاملين بالمنظمة من أجل تحقيق مصلحة الوزارة والفرد معاً.

ثالثاً: تصورات أفراد عينة الدراسة لبعد التوجيه:

الجدول رقم(13)

المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعياريّة لتصّورات المبحوثين للتوجيه كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت .

رقم الفقرة	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	المستوى حسب المتوسط
31	يعمل نظام المعلومات على توجية الجهود وتوظيفها لغايات سرعة الانجاز داخل الوزارة.	3.85	0.94	2	مرتفع
32	يوفر نظام المعلومات الإدارية توجيهات تتناسب وطبيعة العمل المطلوب انجازه.	3.93	0.87	1	مرتفع
33	تتناسب توجيهات نظام المعلومات وحجم العمل الواجب انجازه.	3.39	1.04	5	متوسط
34	تقدم نظام المعلومات توجيهات واضحة.	3.63	0.96	3	مرتفع
35	يتيح نظام المعلومات في الوزارة استخدام أساليب اتصال متنوعة، كالتخاطب المباشر، والهاتف، والنشرات.	3.45	1.01	4	متوسط
31-35	المتوسط الكلي	3.65	0.56	-	مرتفع

يشير الجدول (13) إلى أن تصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات متغير التوجيه كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت كانت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.65) والانحراف المعياري (0.56). كما يشير الجدول كذلك إلى أن الفقرة (32) التي تنص على "يوفر نظام المعلومات الإدارية توجيهات تتناسب وطبيعة العمل المطلوب انجازه "، جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.93) وانحراف معياري (0.87)، بينما احتلت الفقرة (33) التي تنص على تتناسب توجيهات نظام المعلومات وحجم

العمل الواجب انجازه " المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.39) وانحراف معياري (1.04). يعزى السبب في ذلك إلى أهمية بُعد التوجيه في فاعليـة إدارة نظـم المعلومات الإدارية في وزارة البلدية وذلك لأهمية توجيهات نظام المعلومات في تدعيم وتعزيزفاعلية إدارة نظم ا لمعلومات الإدارية حيث تتيح فرصة التحرر من قيود الاتصالات الرسمية التي تفرضها عليهم البيروقراطيـة، وتـصبح تـصبح خطوط الاتصال مفهومة مما يعزز فاعلية المنظمة.

رابعاً: تصورات أفراد عينة الدراسة لبعد الرقابة:

الجدول رقم(14)

المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعياريّة لتصوّرات المبحوثين للرقابة كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت .

رقم الفقرة	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	المستوى حسب المتوسط
36	يتصف نظام المعلومات بالوز ارةبوجود معـايير مناسبة لمراقبة الأعمال.	3.86	0.97	3	مرتفع
37	تتصف نظم المعلومات بالو زارة بالوسائل الرقابية في الوزارة بالوضوح بحيث يعيها الموظفون.	3.99	0.84	1	مرتفع
38	تتناسب المهام الرقابية في الوزارة مـع خبـرات الموظفين المنوطة بهم.	3.42	1.04	5	متوسط
39	تمتاز الرقابة في الوزارة بأنها دورية.	3.96	0.89	1	مرتفع
40	تنفذ الرقابة بالوزارة على فترات محددة.	3.48	1.02	4	متوسط
36-40	المتوسط الكلي	3.74	0.53	-	مرتفع

يشير الجدول (14) إلى أن تصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات متغير الرقابة كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلوما ت الإدارية في بلدية حولي فـي دولة الكويت كانت مرتفعة، إذ بلـغ المتوسـط الحـسابي (3.74) والانحـراف المعياري (0،53)كما يشير الجدول كذلك إلى أن الفقرة (39) التي تنص على " تمتاز الرقابة في الوزارة بأنها دورية "، جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسـط حـسابي (3.96) وانحراف معياري (0.89)، بينما احتلت الفقرة (38) التي تنص علـى " تتناسب المهام الرقابية في الوزارة مع خبرات الموظفين المنوطة بهـم " المرتبـة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.42) وانحراف معياري (1.04). وتفسر هذه النتيجـة على أهمية الرقابة في فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية وذلك عـن طريـق

اكتشاف الأخطاء ومعرفة أسبابها واتخاذ الاحتياطات اللازمة لتجنب حدوثها مستقبلاً بالإضافة إلى اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة، حتى تكون الرقابة أداة لتحسين أداء العمل.

خامساً: تصورات أفراد عينة الدراسة لبعد اتخاذ القرار :

الجدول رقم(15)

المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعياريّة لتصّورات المبحوثين لاتخاذ القرار كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت .

رقم الفقرة	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	المستوى حسب المتوسط
41	يتم اتخاذ القرار في الوزارة بعد توفير المعلومات اللازمة لذلك.	3.62	0.94	4	مرتفع
42	يقدم نظام المعلومات البيانات الكافية لاتخاذ القرارات.	3.93	0.94	1	مرتفع
43	يتم اتخاذ القرار بالاعتماد على ما يوفره النظام من معلومات.	3.88	0.98	2	مرتفع
44	يتم اتخاذ القرار بالا عتماد على المعلومات الواردة في التقارير أكثر من الاعتماد على البديهة.	3.86	0.96	3	مرتفع
45	ترتب المعلومات ترتيباً منطقياً بشكل يسهم في اتخاذ القرار بدقة.	3.56	0.99	5	مرتفع
41-45	المتوسط الكلي	3.77	0.52	-	مرتفع

يشير الجدول (15) إلى أن تصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات متغير اتخاذ القرار كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت كانت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.77) والانحراف المعياري (0.52)، كما يشير الجدول كذلك إلى أن الفقرة (42) التي تنص على "يقدم نظام المعلومات البيانات الكافية لاتخاذ القرارات "، جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.93) وانحراف معياري (0.94)، بينما احتلت الفقرة (45) التي تنص على" ترتب المعلومات ترتيباً منطقياً بشكل يسهم في اتخاذ القرار بدقة " المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.56) وانحراف معياري (0.99). ومثل هذه النتيجة ملموسة ومستشعرة حيث تفسر على أن المنظمات تواجه تحديات متجددة ومتغيرة تتطلب من الإدارات العليا تبني سياسات واستراتيجيات تتكيف مع هذه

التحديات لتحقيق أهداف المنظمة بالأسلوب الناجح . ونظراً للتغير السريع والمتجدد في بيئة العمل فإنه يتـ وجب على الإدارات العليا أن تفسح مجال الحرية للمـــوظفين في مختلف المستويات الإدارية لاتخاذ القرارات المناسبة دون الرجـــوع لـــلإدارة العليا إلا في الحالات الضرورية في حالة والقرارات الحاسمة، بغية تقديم الخدمات للمواطنين بكفاءة وفاعلية.

سادساً: تصورات أفراد عينة الدراسة لبعد التقييم :

الجدول رقم(16)

المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعياريّة لتصّورات المبحوثين للتقييم كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت .

رقم الفقرة	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	المستوى حسب المتوسط
46	يوجد أدوات موضوعية لتقييم نظام المعلومات في الوزارة.	3.34	1.06	5	متوسط
47	توفر أدوات تقييم نظام المعلومات بيانـــات مهمـــة لتطوير العمل في الوزارة.	3.78	0.92	1	مرتفع
48	يتم تقييم مختلف جوانب نظام الإدارية.	3.71	0.99	2	مرتفع
49	يشمل تقييم الوزارة جميع الأفراد العاملين.	3.59	0.97	3	مرتفع
50	يتم توفير تغذية راجعة للموظفين لتقييم أدائهم .	3.48	1.01	4	متوسط
46-50	المتوسط الكلي	3.58	0.60	-	مرتفع

يشير الجدول (16) إلى أن تصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات متغيـــر التقييم كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حـــولي فـــي دولة الكويت كانت مرتفعة، إذ بلـــغ المتوسـط الحـــسابي (3.58) والانحـــراف المعياري (0،60)كما يشير الجدول كذلك إلى أن الفقرة (47) التي تنص علـــى "توفر أدوات تقييم نظام المعلومات بيانات مهمة لتطوير العمـــل فـــي الـــوزارة"، جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.78) وانحراف معياري (0.92)، بينما احتلت الفقرة (46) التي تنص علـــى "يوجـــد أدوات موضـــوعية لتقيـــيم نظـــام المعلومات في الوز ارة" المرتبة الأخيرة بمتوسـط حـــسابي (3.34) وانحـــراف معياري (1.06)ولعل ظهور هذا القدر المرتفع من مـ ستوى التقييم لدى العاملين في بلدية حولي في دولة الكويت يُعد مؤشراً إيجابياً لأن الأداء الجيد صفة ملازمة

للمنظمات الناجحة والتي يحدث فيها نوع من التوافـــق والانـــسجام بـــين الفـــرد والمنظمة، حيث أن الأداء الجيد يوفر منافع كثيرة مثل الالتزام والدافعيـــة والأداء والثقافة التنظيمية، وزيادة درجات الالتزام والتعاون والولاء للمنظمة ، إضـــافة إلى الدور المهم في عملية صنع القرار ؛ وذلك لأن العـــاملين يبـــذلون قـــصارى جهدهم لرقي الوزارة وشعورهم المستمر بولائهم للوزارة ووجود مشاعر دافئـــة كونها مصدر رزق لهم.

4. 2 اختبار الفرضيات:

قبل تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضيةالدراسة الرئيسة الأولى ، تم إجراء بعض الاختبارات، وذلك من أجل ضمان ملاءمة البيانـــات لافتراضـــات تحليـــل الانحدار وذلك على النحو التالي : فيما يتعلق بافتراض ضـــرورة عـــدم وجـــود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة " Multi-Collinearity" قام الباحـــث بـــإجراء معامل تضخم التبـــاين "Variance Inflation Factor- VIF "، واختبـــار التبـــاين المسموح به " Tolerance " لكل متغير من المتغيرات المستقلة ، ويشير الجـــدول رقم (17) إلى أنه إذا كان معامل تضخم التباين (VIF) للمتغيـــر يتجـــاوز (10) وكانت قيمة التباين المسموح بـ ه أقل من (0.05) فإنه يمكن القول إنّ هذا المتغير له ارتباط عالٍ مع متغيرات مستقلة أخرى وبالتالي سيؤدي إلى حدوث مشكلة في تحليل الانحدار. وقد تـــم الاعتمـــاد علـــى هـــذه القاعـــدة لاختبـــار الارتبـــاط "Multicollinearity"بين المتغيرات المستقلة . وكما يشير الجـــدول (16) والـــذي يحتوي على المتغيرات المستقلة وقيمة معامل تـــضخم التبـــاين (VIF) والتبـــاين المسموح " Tolerance" لكل متغير، نلاحظ أن قيمة (VIF) لجميـــع المتغيـــرات كانت أقل من (10)، وتتراوح (1.406 –1.849)، كما نلاحظ أن قيمـــة التبـــاين المسموح " Tolerance" لجميع المتغيرات كانت أكبر من (0.05) وتتراوح بـــين (0.541 – 0.711)، لذلك يمكن القول إنه لا توجد مشكلة حقيقية تتعلق بوجـــود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة .

جدول (17)

اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به ومعامل الالتواء

المتغيرات	التباين المسموح به Tolerance	معامل تقييم التباين (VIF)	معامل الالتواء Skewness
رأس المال البشري	0.569	1.756	0.370
رأس المال الهيكلي	0.541	1.849	0.210
رأس المال العملياتي	0.711	1.406	0.266
رأس المال الزبائني	0.708	1.412	0.249

ومن أجل التحقيق من افتـــراض التوزيـــع الطبيعـــي Normal Distribution للبيانات فقد تم الاستناد إلى احتساب قيمة معامل الالتواء (Skewness) للمتغيرات، وكما يشير الجدول (17) فإن قيمة معامل الالتواء لجميع متغيرات الدراسة كانت أقل من (1)، لذلك يمكن القول إنه لا توجد مشكلة حقيقية تتعلق بالتوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة.

جدول (18)

نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدراسة.

المتغير التابع	المصدر	درجات الحرية	معامل التحديد R^2	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية	الانحدار	(4، 284)	0.469	40.124	10.031	*62.615	0.000
	الخطأ			45.498	0.160		
التخطيط	الانحدار	(4، 284)	0.466	41.117	10.279	*61.96	0.000
	الخطأ			47.117	0.166		
التنظيم	الانحدار	(4، 284)	0.388	43.442	10.861	*45.009	0.000
	الخطأ			68.528	0.241		
التوجية	الانحدار	(4، 284)	0.397	41.018	10.254	*46.661	0.000
	الخطأ			62.413	0.220		
الرقابة	الانحدار	(4، 284)	0.495	43.943	10.986	*69.59	0.000
	الخطأ			44.833	0.158		
اتخاذ القرارات	الانحدار	(4، 284)	0.384	51.722	12.931	44.273	0.000
	الخطأ			82.945	0.292		
التقييم	الانحدار	(4، 284)	0.249	26.361	6.590	*23.597	0.000
	الخطأ			79.316	0.279		

* دالة إحصائياً على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول رقم (18) صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدراسة، ونظراً لارتفاع قيمة (F) المحسوبة عن قيمتها الجدولية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ودرجات حرية (4، 284)، حيث إن أبعاد رأس المال الفكري تفسر (46.9%) من التباين في بُعد (فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية)، كما تُفسر أيضاً (46.6%) من التباين في بُعد (التخطيط)، وتُفسر أيضاً (38.8%) من التباين في بُعد (التنظيم)، وتُفسر أيضاً (39.7%) من التباين في بُعد (التوجية)، وفسرت أبعاد رأس المال الفكري (49.5%) من التباين في بُعد (الرقابة) كما تُفسر أيضاً (38.4%) من التباين في بُعد (اتخاذ القرارات)، وتُفسر أيضاً (24.9%) من التباين في بُعد (التقييم)، وجميع ذلك يؤكد دور وأثر أبعاد رأس المال الفكري في تفسير الأبعاد التابعة لفاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية . وبناء على ذلك نستطيع اختبار فرضيات الدراسة.

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري (البشري، الهيكلي، العملياتي، الزبوني) في فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت .

جدول (19)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر رأس المال الفكري في فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت .

أبعاد رأس المال الفكري	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
رأس المال البشري	0.229	0.057	0.231	*4.024	0.000
رأس المال الهيكلي	0.195	0.055	0.210	*3.563	0.000
رأس المال العملياتي	0.196	0.062	0.162	*3.168	0.002
رأس المال الزبائني	0.285	0.054	0.274	*5.329	0.000

* دالة إحصائياً على مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (19)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن المتغيرات الفرعية التالية (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي، رأس المال الزبائني) لها تأثير في فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت ، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة (4.024، 3.563، 3.168، 5.329) على التوالي، وهي قيم معنوية

عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$). ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي، رأس المال الزبائني) في فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت .

جدول (20)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي " Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بفاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية من خلال أبعاد رأس المال الفكري كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t*
رأس المال الزبائني	0.310	*7.411	0.000
رأس المال البشري	0.407	*6.855	0.000
رأس المال الهيكلي	0.450	*5.882	0.000
رأس المال العملياتي	0.469	*4.706	0.000

* دالة إحصائياً على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي، رأس المال الزبائني) في فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت ، كما يتضح من الجدول رقم (20) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن بُعد رأس المال الزبائني قد احتل المرتبة الأولى، وفسر ما مقداره (31%) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد رأس المال البشري حيث فسر مع بُعد رأس المال الزبائني (40.7%) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد رأس المال الهيكلي حيث فسر مع المتغيرين السابقين (45%) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً بُعد رأس المال العملياتي حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (46.9%) من التباين في فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت كمتغير تابع.

الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري (البشري، الهيكلي، العملياتي، الزبوني) في التخطيط كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت .

جدول (21)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر رأس المال الفكري في التخطيط كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت .

أبعاد رأس المال الفكري	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
رأس المال البشري	0.241	0.055	0.228	*4.426	0.000
رأس المال الهيكلي	0.233	0.056	0.247	*4.190	0.000
رأس المال العملياتي	0.148	0.058	0.147	*2.562	0.011
رأس المال الزبائني	0.314	0.063	0.256	*4.975	0.000

* دالة إحصائياً على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (21)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن المتغيرات الفرعية التالية (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي، رأس المال الزبائني) لها تأثير في التخطيط كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت ، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة (4.426، 4.190، 2.562، 4.975) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$). ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي، رأس المال الزبائني) في التخطيط كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت .

جدول (22)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي " Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بالتخطيط كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية من خلال أبعاد رأس المال الفكري كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t*
رأس المال الزبائني	0.321	*6.374	0.000
رأس المال البشري	0.402	*5.873	0.000
رأس المال الهيكلي	0.454	*4.587	0.000
رأس المال العملياتي	0.466	*3.094	0.009

* دالة إحصائياً على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي، رأس المال الزبائني) في التخطيط كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت ، كما يتضح من الجدول رقم (22) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن بُعد رأس المال الزبائني قد احتل المرتبة الأولى، وفسر ما مقداره (32.1%) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد رأس المال البشري حيث فسر مع بُعد رأس المال الزبائني (40.2%) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد رأس المال الهيكلي حيث فسر مع المتغيرين السابقين (45.4%) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً بُعد رأس المال العملياتي حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (46.6%) من التباين في التخطيط كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت كمتغير تابع.

الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري (البشري، الهيكلي، العملياتي، الزبوني) في التنظيم كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت .

جدول (23)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر رأس المال الفكري في التنظيم كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت .

أبعاد رأس المال الفكري	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
رأس المال البشري	0.270	0.066	0.226	*4.014	0.000
رأس المال الهيكلي	0.191	0.067	0.180	*2.844	0.005
رأس المال العملياتي	0.197	0.076	0.142	*2.585	0.010
رأس المال الزبائني	0.280	0.070	0.247	*4.104	0.000

* دالة إحصائياً على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (23)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن المتغيرات الفرعية التالية (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي، رأس المال الزبائني) لها تأثير في التنظيم كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت ، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة (4.014، 2.844، 2.585، 4.104) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$). ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي، رأس المال الزبائني) في التنظيم كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت .

جدول (24)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي " Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بالتنظيم كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية من خلال أبعاد رأس المال الفكري كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t*
رأس المال الزبائني	0.274	*5.863	0.000
رأس المال البشري	0.342	*5.018	0.000
رأس المال الهيكلي	0.374	*3.472	0.000
رأس المال العملياتي	0.388	*3.261	0.000

* دالة إحصائياً على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي، رأس المال الزبائني) في التنظيم كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت ، كما يتضح من الجدول رقم (24) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن بُعد رأس المال الزبائني قد احتل المرتبة الأولى، وفسر ما مقداره (27.4%) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد رأس المال البشري حيث فسر مع بُعد رأس المال الزبائني (34.2%) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد رأس المال الهيكلي حيث فسر مع المتغيرين السابقين (37.4%) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً بُعد رأس المال العملياتي حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (38.8%) من التباين في التنظيم كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت كمتغير تابع.

الفرضية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري (البشري، الهيكلي، العملياتي، الزبوني) في التوجية كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت .

جدول (25)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر رأس المال الفكري في التوجية كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت .

أبعاد رأس المال الفكري	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
رأس المال البشري	0.242	0.067	0.222	*3.631	0.000
رأس المال الهيكلي	0.229	0.064	0.224	*3.578	0.000
رأس المال العملياتي	0.190	0.073	0.143	*2.614	0.009
رأس المال الزبائني	0.245	0.063	0.214	*3.909	0.000

* دالة إحصائياً على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (25)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن المتغيرات الفرعية التالية (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي، رأس المال الزبائني) لها تأثير في التوجية كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت ، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة (3.631، 3.578، 2.614، 3.909) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$). ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي، رأس المال الزبائني) في التوجية كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت .

جدول (26)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي " Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بالتوجية كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية من خلال أبعاد رأس المال الفكري كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t*
رأس المال الزبائني	0.277	*5.210	0.000
رأس المال البشري	0.350	*4.596	0.000
رأس المال الهيكلي	0.382	*3.994	0.000
رأس المال العملياتي	0.397	*3.197	0.002

* دالة إحصائياً على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي، رأس المال الزبائني) في التوجية كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت ، كما يتضح من الجدول رقم (26) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن بُعد رأس المال الزبائني قد احتل المرتبة الأولى، وفسر ما مقداره (27.7%) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد رأس المال البشري حيث فسر مع بُعد رأس المال الزبائني (35%) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد رأس المال الهيكلي حيث فسر مع المتغيرين السابقين (38.2%) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً بُعد رأس المال العملياتي حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (39.7%) من التباين في التوجية كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت كمتغير تابع.

الفرضية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري (البشري، الهيكلي، العملياتي، الزبوني) في الرقابة كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت .

جدول (27)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر رأس المال الفكري في الرقابة كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت .

أبعاد رأس المال الفكري	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
رأس المال البشري	0.270	0.054	0.286	*4.980	0.000
رأس المال الهيكلي	0.232	0.062	0.188	*3.769	0.000
رأس المال العملياتي	0.128	0.056	0.127	*2.267	0.024
رأس المال الزبائني	0.316	0.053	0.298	*5.945	0.000

* دالة إحصائياً على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (27)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن المتغيرات الفرعية التالية (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي، رأس المال الزبائني) لها تأثير في الرقابة كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت ، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة (4.980، 3.769، 2.267، 5.945) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$). ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي، رأس المال الزبائني) في الرقابة كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت .

جدول (28)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي " Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بالرقابة كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية من خلال أبعاد رأس المال الفكري كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t*
رأس المال الزبائني	0.348	*7.260	0.000
رأس المال البشري	0.457	*6.991	0.000
رأس المال الهيكلي	0.486	*4.228	0.000
رأس المال العملياتي	0.495	*2.746	0.009

* دالة إحصائياً على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي، رأس المال الزبائني) في الرقابة كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت ، كما يتضح من الجدول رقم (28) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن بُعد رأس المال الزبائني قد احتل المرتبة الأولى، وفسر ما مقداره (34.8%) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد رأس المال البشري حيث فسر مع بُعد رأس المال الزبائني (45.7%) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد رأس المال الهيكلي حيث فسر مع المتغيرين السابقين (48.6%) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً بُعد رأس المال العملياتي حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (49.5%) من التباين في الرقابة كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت كمتغير تابع.

الفرضية السادسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري (البشري، الهيكلي، العملياتي، الزبوني) في اتخاذ القرارات كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت.

جدول (29)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر رأس المال الفكري في اتخاذ القرارات كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت .

أبعاد رأس المال الفكري	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
رأس المال البشري	0.299	0.077	0.241	*3.901	0.000
رأس المال الهيكلي	0.229	0.084	0.151	*2.741	0.007
رأس المال العملياتي	0.184	0.074	0.158	*2.493	0.0013
رأس المال الزبائني	0.321	0.072	0.243	*4.396	0.000

* دالة إحصائياً على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (29)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن المتغيرات الفرعية التالية (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي، رأس المال الزبائني) لها تأثير في اتخاذ القرارات كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت ، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة (3.901، 2.741، 2.493، 4.396) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$). ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي، رأس المال الزبائني) في اتخاذ القرارات كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت .

جدول (30)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي " Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ باتخاذ القرارات كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية من خلال أبعاد رأس المال الفكري كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t*
رأس المال الزبائني	0.266	*6.671	0.000
رأس المال البشري	0.341	*5.703	0.000
رأس المال الهيكلي	0.371	*4.793	0.000
رأس المال العملياتي	0.384	*2.891	0.009

* دالة إحصائياً على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي، رأس المال الزبائني) في اتخاذ القرارات كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت ، كما يتضح من الجدول رقم (30) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن بُعد رأس المال الزبائني قد احتل المرتبة الأولى، وفسر ما مقداره (26.6%) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد رأس المال البشري حيث فسر مع بُعد رأس المال الزبائني (34.1%) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد رأس المال الهيكلي حيث فسر مع المتغيرين السابقين (37.1%) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً بُعد رأس المال العملياتي حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (38.4%) من التباين في اتخاذ القرارات كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت كمتغير تابع.

الفرضية السابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لرأس المال الفكري (البشري، الهيكلي، العملياتي، الزبوني) في التقييم كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت .

جدول (31)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر رأس المال الفكري في التقييم كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت .

أبعاد رأس المال الفكري	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
رأس المال البشري	0.275	0.075	0.250	*3.667	0.000
رأس المال الهيكلي	0.061	0.072	0.059	**0.851	0.396
رأس المال العملياتي	0.017	0.082	0.012	**0.203	0.839
رأس المال الزبائني	0.320	0.071	0.278	*4.557	0.000

* دالة إحصائياً على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

** غير دالة إحصائياً على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (31)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن المتغيرات الفرعية التالية (رأس المال البشري، رأس المال الزبائني) لها تأثير في التقييم كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة (3.667، 4.557) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$). وأن المتغيرات الفرعية التالية (رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي) ليس له أثر في التقييم كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت، حيث بلغت قيم(t) المحسوبة لهما على التوالي(0.851، 0.203)، وهي قيمة غير معنوية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$).

ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الزبائني) في التقييم كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت . وقبول الفرضية فيما يتعلق بمتغيري(رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي) في

التقييم كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت .

جدول (32)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي " Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بالتقييم كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية من خلال أبعاد رأس المال الفكري كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t*
رأس المال الزبائني	0.185	*5.012	0.000
رأس المال العملياتي	0.247	*4.484	0.000

* دالة إحصائياً على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

خرج من معادلة الانحدار المتعدد المتدرج متغيري (رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي)

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر أبعاد رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي، رأس المال الزبائني) في التقييم كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت ، كما يتضح من الجدول رقم (32) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن بُعد رأس المال الزبائني قد احتل المرتبة الأولى، وفسر ما مقداره (18.5%) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً بُعد رأس المال البشري حيث فسر مع بُعد رأس المال الزبائني (24.7%) من التباين في التقييم كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت كمتغير تابع. وخرج من معادلة الانحدار المتعدد المتدرج متغيري (مصادر المعلومات المستخدمة في التخطيط الاستراتيجي) على اعتبار أنهما متغيرين غير مهمين إحصائياً وضعيفة في تفسير التباين في المتغير التابع.

4. 3 مناقشة النتائج:

1. دلت النتائج أن تصورات أفراد عينة الدراسة لأبعاد رأس المال الفكري لدى العاملين في بلدية حولي في دولة الكويت ذات مستوى مرتفع. وأن رأس المال الزبائني احتل المرتبة، يليها بُعد رأس المال البشري، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد رأس المال العملياتي. وهذا يفسر على أن رأس المال الفكري هو الركيزة الأساسية لبناء التقدم الاقتصادي بصفة عامة ونجاح المنظمات بصفة خاصة، من خلال استغلال الموارد والكفاءات بشكل جيد، والتوليف بينها بطريقة فعالة أدى إلى إنشاء مزايا تنافسية حاسمة ومن درجة رفيعة. كما تفسر هذه النتيجة إن مفهوم رأس المال الفكري هو مفهوم دائم التجدد بسبب البيئة سريعة التغير المحيطة بجميع أجزاء المنظمة، وان رأس المال الفكري يرتبط بموجودات غير ملموسة تتمثل بشكل أساسي بعنصر المعرفة التي هي فكريه وليست عاديه. وأنّ مفهوم رأس المال الفكري هو مفهوم دائم التجدد بسبب البيئة سريعة التغير المحيطة بجميع أجزاء المنظمة ابتداءً من تكامل المهارات والخبرات لجميع أفراد المنظمة وصولاً إلى الميزة في التعامل مع الموردين الخاصين بها ونهاية إلى جودة الخدمة المقدمة للزبائن. لذلك لا يمكن إعطاء مفهوم محدد لهذا المورد المهم والذي يعتبر امتلاكه أحد المميزات التنافسية للوصول إلى الأهداف التنظيمية المنشودة والتي من شأنها أن ترفع من قيمة المنظمة . وتتفق هذه النتيجة مع توصل اليه (Amiri et al, 2010). ودراسة (Liu, 2009)، ودراسة (عبد المنعم، 2008) ودراسة (محمد، 2010)، ودراسة (رزق، 2009).
2. دلت النتائج أن تصورات أفراد عينة الدراسة لأبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية لدى العاملين في بلدية حولي في دولة الكويت ذات مستوى مرتفع. وأن اتخاذ القرار احتل المرتبة الأولى، يليها بُعد الرقابة، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد التنظيم، وجاء في المرتبة الرابعة بُعد التوجيه، في حين جاء في المرتبة الخامسة بُعد التقييم، وفي المرتبة الأخيرة جاء بُعد التخطيط. وتفسر هذه النتيجة على أن الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات

الإدارية يؤدي إلى تحسين الرقابة والأشراف عند العاملين، حيث أن استخدام نظام المعلومات الإدارية يؤدي إلى تقليل الأعمال الصعبة والتخفيض من الجهد المبذول في أداء العمل، والحصول على المعلومات أينما يتم احتياجها، والقدرة على الوصول إلى المعلومات القيمة التي تساعد في صنع القرارات، وتقليل زمن التنقيب عن المعلومات، والقدرة على إعادة استخدام المعلومات، وقدرة الفرد على إنجاز عمل معقد، والقدرة على تحليل المعلومات، والقدرة على مداخلة عمليات متعددة في عملية واحدة، وعمل عدد كبير من الأفراد العاملين معاً بينما يكون لهم حضور في مواقع مختلفة، وتقليل خطوات تنفيذ العمليات، وزيادة درجة التعاون بين فرق العمل. وأن تكامل هذه النظم يهدف إلى فهم أعمق وتفسير أدق للمعلومات الإدارية، حيث تضمن التكامل وتزيل التناقض بين المعلومات التي يحصل عليها متخذ القرار من المصادر الخارجية وتلك التي يحصل عليها من المصادر الداخلية، وأنها تزود المنظمة بالأساليب التي تُمكّنها من رسم الخطط اللازمة لتحقيق الأهداف الرئيسية والثانوية عن طريق استخدام الموارد البشرية والمعلومات. كما تفسر هذه النتيجة على أنّ توافر أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية لدى العاملين في بلدية حولي في دولة الكويت سوف يحسن من مستوى رأس المال الفكري، ويساعد استخدام نظم المعلومات الحديثة تسهيل الإجراءات الإدارية، ويزيد الكفاءة لدى العاملين فيها، ويحسن المخرجات، ويوفر الوقت، والمال. وذلك من خلال توفر التجهيزات والمعدات اللازمة لتطبيق هذا المفهوم، وتوفر أخصائيين، والبنية المعلوماتية اللازمة، وتوفر المعدات والتجهيزات اللازمة من موارد بشرية مؤهلة، وخطط إستراتيجية واضحة، وقاعدة بيانات واسعة ومهيأة يسهم في تحسين الأداء التنظيمي. وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة(الظفيري، 2010) ودراسة (اليوسف، 2010) ودراسة(البحيصي، 2006) ودراسة(السعدي، 2010) وتتفق كذلك مع دراسة(رايس، 2009).

3. دلت النتائج إن أبعاد رأس المال الفكري تفسر (46.9%) من التباين في بُعد (فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية)، كما تُفسر أيضاً (46.6%) من التباين في بُعد(التخطيط)، وتُفسر أيضاً (38.8%) من التباين في بُعد(التنظيم)، وتُفسر أيضاً (39.7%) من التباين في بُعد(التوجية)، وفسرت أبعاد رأس المال الفكري (49.5%) من التباين في بُعد (الرقابة)، كما تُفسر أيضاً (38.4%) من التباين في بُعد (اتخاذ القرارات)، وتُفسر أيضاً (24.9%) من التباين في بُعد (التقييم)، ويمكن تفسير ذلك من خلال الحاجة إلى استقطاب رأس المال الفكري الذي لديه القدرة على الإضافة، والإبداع، وتحسين طرائق العمل بما يسهم في اقتناص الفرص المناسبة ودرء التهديدات، من خلال أن أنظمة المعلومات تتصف بالحداثة وبسهولة الاستخدام وسهولة تعلم استخدامها، تؤدي إلى سرعة قبولها وتبنيها من قبل العاملين، وبالتالي فأن استخدامهم لها يساعدهم في تأدية واجباتهم الوظيفية بكفاءة وفاعلية، كما أن ملاءمة البرمجيات المستخدمة وحداثتها، تعمل على تلبية احتياجات المستخدم من المعلومات التي تتصف بالدقة والشمولية وتأتي في الوقت المناسب، والتي يكون لها تاثير في تنمية القدرات الإبداعية لدى المورد البشري. وتتفق هذه النتيجة مع توصل اليه (Amiri et al, 2010). ودراسة (Liu, 2009)، ودراسة (عبد المنعم، 2008) ودراسة (محمد، 2010)، ودراسة (رزق، 2009).
4. دلت النتائج أن المتغيرات الفرعية التالية (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي، رأس المال الزبائني) لها تأثير في فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت ، وإن بُعد رأس المال الزبائني قد احتل المرتبة الأولى، وفسر ما مقداره (31%) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد رأس المال البشري حيث فسر مع بُعد رأس المال الزبائني (40.7%) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد رأس المال الهيكلي حيث فسر مع المتغيرين السابقين (45%) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً بُعد رأس المال العملياتي حيث فسر مع

المتغيرات السابقة ما مقداره (46.9%) من التباين في فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت كمتغير تابع.

5. دلت النتائج أن المتغيرات الفرعية التالية (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي، رأس المال الزبائني) لها تأثير في التخطيط كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت ، وإن بُعد رأس المال الزبائني قد احتل المرتبة الأولى، وفسر ما مقداره (32.1%) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد رأس المال البشري حيث فسر مع بُعد رأس المال الزبائني (40.2%) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد رأس المال الهيكلي حيث فسر مع المتغيرين السابقين (45.4%) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً بُعد رأس المال العملياتي حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (46.6%) من التباين في التخطيط كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت كمتغير تابع.

6. دلت النتائج أن المتغيرات الفرعية التالية (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي، رأس المال الزبائني) لها تأثير في التنظيم كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت ، وإن بُعد رأس المال الزبائني قد احتل المرتبة الأولى، وفسر ما مقداره (27.4%) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد رأس المال البشري حيث فسر مع بُعد رأس المال الزبائني (34.2%) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد رأس المال الهيكلي حيث فسر مع المتغيرين السابقين (37.4%) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً بُعد رأس المال العملياتي حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (38.8%) من التباين في التنظيم كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت كمتغير تابع.

7. دلت النتائج أن المتغيرات الفرعية التالية (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي، رأس المال الزبائني) لها تأثير في التوجية

كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت ، وإن بُعد رأس المال الزبائني قد احتل المرتبة الأولى، وفسر ما مقداره (27.7%) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد رأس المال البشري حيث فسر مع بُعد رأس المال الزبائني (35%) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد رأس المال الهيكلي حيث فسر مع المتغيرين السابقين (38.2%) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً بُعد رأس المال العملياتي حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (39.7%) من التباين في التوجية كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت كمتغير تابع.

8. دلت النتائج أن المتغيرات الفرعية التالية (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي، رأس المال الزبائني) لها تأثير في الرقابة كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت ، وإن بُعد رأس المال الزبائني قد احتل المرتبة الأولى، وفسر ما مقداره (34.8%) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد رأس المال البشري حيث فسر مع بُعد رأس المال الزبائني (45.7%) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد رأس المال الهيكلي حيث فسر مع المتغيرين السابقين (48.6%) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً بُعد رأس المال العملياتي حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (49.5%) من التباين في الرقابة كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت كمتغير تابع.
9. دلت النتائج أن المتغيرات الفرعية التالية (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي، رأس المال الزبائني) لها تأثير في اتخاذ القرارات كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت ، وإن بُعد رأس المال الزبائني قد احتل المرتبة الأولى، وفسر ما مقداره (26.6%) من التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد رأس المال البشري حيث فسر مع بُعد رأس المال الزبائني (34.1%) من

التباين في المتغير التابع، ودخل بُعد رأس المال الهيكلي حيث فسر مع المتغيرين السابقين (37.1%) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً بُعد رأس المال العملياتي حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (38.4%) من التباين في اتخاذ القرارات كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت كمتغير تابع.

10. دلت النتائج أن المتغيرات الفرعية التالية (رأس المال البشري، رأس المال الزبائني) لها تأثير في التقييم كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت ، وإن بُعد رأس المال الزبائني قد احتل المرتبة الأولى، وفسر ما مقداره (18.5%) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً بُعد رأس المال البشري حيث فسر مع بُعد رأس المال الزبائني (24.7%) من التباين في التقييم كبعد من أبعاد فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت كمتغير تابع.

4. 4 التوصيات:

في ضوء ما تقدم من نتائج فإن الدراسة توصي بما يلي:

1. دلت النتائج على وجود أثر لأبعاد رأس المال الفكري في فاعلية إدارة نظم المعلومات الإدارية ، لذا يجب على وزارة البلدية الكويتية العمل على:

أ- انتهاج سياسيات توسع في رأس المال الزبائني، لأهمية ذلك في نظم المعلومات.

ب- إعطاء أهمية لرأس المال البشري، على اعتبار إن رأس المال البشري يعد احد الأركان الأساسية لرأس المال الفكري، ويرتبط بشكل وثيق في نظم المعلومات.

جـــ- تعزيز أسس رأس المال الهيكلي، لأهميته في رأس المال الفكري، وبالوقت ذاته لم يتنبىء بشكل دال في نظم المعلومات في بلدية حولي في دولة الكويت .

د- تعزز تطبيقات رأس المال العملياتي على اعتباره من المظاهر

المهمة في رأس المال الفكري، وبسبب ارتباطه في نظم المعلومات.

2. ضرورة الاهتمام بصناعة رأس المال الفكري من خلال فسح المجال أمام الموظفين العاملين فيها لإبداء أرائهم ومقترحاتهم حول تطوير العمل داخل الوزارة، مع تشجيع الحوار المباشر ما بين إدارة الشركات وبينهم لغرض إنضاج الأفكار المبدعة ويتم ذلك من خلال اجتماعات ولقاءات ودية تمكن الموظفين من إطلاق أفكارهم، حيث تكون محصلة النتيجة النهائية لذلك الرفع من كفاءة أداء الوزارة.
3. ضرورة ان تدرك الوزارات الخدمية في الكويت، أهمية التشخيص الواعي لما يشكله رأس المال الفكري لغرض العناية بهذا المورد وتطويره والاستفادة منة لخلق مميزات تنافسية مستدامه من شأنها رفع كفاءتها.
4. توصي الدراسة بضرورة توعية العاملين بأهمية رأس المال الفكري وأثرها على نظم المعلومات؛ لما لها من أهمية في تسيير أعمال الوزارة، وإعطاء جهود التنمية البشرية والتدريب بعداً استراتيجياً يلبي احتياجات تنمية طاقات الإبداع والتعلم المؤسسي.
5. ضرورة إشراك العاملين والمستخدمين في عملية تصميم نظم المعلومات الإدارية وتطويرها؛ لما لذلك من أهمية في تحقيق الرضا النفسي، وتقليل أسباب المقاومة، ورفع الروح المعنوية، وإشعارهم بأهميتهم في الوزارة.
6. توصي الدراسة الباحثين الآخرين بإجراء المزيد من الدراسات لربط رأس المال الفكري مع متغيرات أخرى غير موجودة في هذه الدراسة مثل التميز التنظيمي، وإدارة التغير والتمكين الإداري وغيرها من المتغيرات التي يمكن أن تساعد الوزارة في تحقيق أهدافها بفاعليه .

المراجع

أ. المراجع العربية

أبو لبدة، هاشم عيسى سعيد، (2008)، **الاستثمار في رأس المال الفكري في المنظمات المتعلمة**،رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة آل البيت : المفرق ، الأردن.

الأغبري، إبراهيم، (2007) ، **دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية:دراسة ميدانية في قطاع النفط والمعادن بالجمهورية اليمنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن.

البحيصي، عصام، (2006)، تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال –دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني، **مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)**، م(4)، ع(1)، ص ص 155-177.

بلدية، حولي، (2010) **التقرير السنوي**، متوفر عبر: www.baladia.gov.kw/govs/

بني حمدان ، خالد محمد طلال ،(2002)، **تحليل علاقة نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية- دراسة ميدانية في شركات صناعة التأمين الأردنية** ، اطروحة دكتوراه غير منشورة في إدارة مقدمة الى كلية الإدارة والاقتصاد جامعة بغداد، .

جواد، شوقي ناجي، (2010) ، **إدارة الأعمال : مرجع متكامل**، دار الحامد للنشر، عمان، الأردن.

حسن، راوية،(2002)،**إدارة الموارد البشرية** . ط2 . القاهرة: مجموعة النيل العربية للنشر.

حسين، احمد، (2003)، **"تحليل وتصميم النظم "**، مصر، الاسكندرية ، الدار الجامعية للنشر.

حمود، خضير كاظم و الخرشة، ياسين كاسب، (2006)، **إدارة الموارد البشرية.** عمان: دار المسيرة للنشر.

حيدر، معالي فهمي،(2002)، **نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية** . الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر.

الحيدري، مشير، (2008)، "**نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها على الإبداع لدى العاملين في قطاع الاتصالات اليمني** "، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، الأردن.

الخشالي، شاكر والقطب، محي الدين، (2007)، "فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات/دراسة ميدانية في الشركات الصناعية الأردنية "، **المجلة الأردنية في إدارة الأعمال**، المجلد(3)، العدد (1)، ص27.

الخطيب، احمد، وزيغان،خالد، (2009)، **إدارة المعرفة ونظم المعلومات** "، **الأردن، عمان، جدارا للكتاب العالمي للنشر والتوزيع** ؛ اربد، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، ط1.

الخفرة، محمد، عبدالرحمن،(2005)، " **اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية القرارات الإدارية في الوزارات في المملكة العربية السعودية**"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية.

داسي، وهيبة، (2007)، **إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية : دراسة تطبيقية في المصارف الحكومية السورية** "، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا.

الذهبي، جاسم محمد ، العزاوي ، نجم عبد، (2005)، **مبادىء الإدارة العامة** ، العراق: مكتب الجزيرة للتحضير الطباعي الإستنساخ.

رايس، مراد، (2009)، "أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في القطاع العام البحريني"، **دورية الإدارة العامة** ، المجلد (35)، العدد (1)، ص ص129-167.

رزق، محمود عبد الفتاح إبراهيم، (2009)، **إطار مقترح لتحديد تكاليف الإفصاح والتقرير عن رأس المال المعرفي** ، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة المنصورة: المنصورة، مصر.

السالمي، علاء عبد الرزاق، (2010) ، **تكنولوجيا المعلومات**، ط1 ، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

السامرائي، ايمان والزعبي، هيثم، (2004)،**نظم المعلومات الإدارية** "، ط1، الأردن: عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع.

السرور علي سرور ،(2004)، **نظم دعم الادارة (نظم دعم القرارات ونظم الخبرة)**، الأردن، عمان: دار المريخ للنشر والتوزيع.

السعدي، إبراهيم خليل، (2010)، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على مهنة التدقيق في قطاع الشركات الصناعية في الأردن : دراسة ميدانية، **مجلة الإدارة العامة**، مجلد 50، عدد1، ص ص53-83.

السعودي، موسى أحمد،(2006)أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي دراسة ميدانية ، **مجلة دراسات، العلوم الإدارية**، المجلد (33)، العدد (1)، ص ص 54 – 78.

سلطان، إبراهيم، (2005)،**نظم المعلومات الإدارية – مدخل النظم** "، مصر، الإسكندرية، الدار الجامعية.

السيد، سمير إسماعيل، (2000)، **نظم المعلومات الإدارية** . القاهرة: مكتبة عين شمس للنشر.

الشرابي، فؤاد، (2008)، **نظم المعلومات الإدارية** "، ط1 الأردن، عمان : دار أسامة للنشر والتوزيع.

الشهربلي، إنعام علي توفيق و البدري، نعيمة عمر، (2006)، **قياس إنتاجية العمل المعلوماتي ومرونته في نظم المعلومات: الآلية و التطبيق.** أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس، الشبكة الإلكترونية ، متوفر عبر: http://www.arabcin.net/arabiaall/42006/6.html**10/03/2011** .

الطائي، محمد عبد، (2005)، **المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية**، ط1، عمان: دار وائل للنشر.

طرطارة، سهيل الياس، (2006)، "**أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسات العامة في الأردن : دراسة**

ميدانية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كليـــة الدراســـات العليـــا، الجامعـــة الأردنية.

الطويل، أكرم؛ رشيد، حكمت، (2005)، "أثر تقانة المعلومات في عمليـــات إدارة المعرفة: دراسة ميدانية في عينة من الشركات الصناعية في محافظة نينوى "، **بحوث مستقبلية مجلة علمية نصف سنوية** ، المجلـــد (بـــلا)، العـــدد (10)، ص11.

الظاهر، زكريا ، (1999)**مبادئ القياس والتقويم في الـ تربية.** عمان:مكتبة دار الثقافة للنشر .

الظفيري، نواف، (2010)، "**أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على مـــستوى الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين والموظفين فـــي المؤســـسات والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكـــة العربيـــة الـــسعودية** "، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة العامة، كلية إدارة الأعمال، جامعة مؤته، الأردن.

عباس، سهيلة محمد، (2004)، علاقة رأس المال الفكري وإدارة الجودة الشاملة، **مجلة الإداري**، 27 (97)، ص ص 136-152.

عبد المنعم، أسامة، (2008)، **رأس المال الفكري وأثره على منـــشآت الأعمـــال الصناعية دراسة حالة شركة الألبسة الجاهزة الأردنيـــة** ، المنتـــدى العربـــي لإدارة المـــوارد البـــشرية، الـــشبكة الإلكترونيـــة، متـــوفر عبـــر: http://www.hrdiscussion.com/hr7597.html**20/02/20211** .

عبيد فغم حسين نعمة ، (2002)، **أثر انتشار رأس المـــال الفكـــري فـــي الاداء التنظيمي ، -دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الـ مختلط-** ، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال مقدمة إلى كليـــة الإدارة والاقتـــصاد جامعة بغداد .

العبيدي، محمود، (2005)، **نظم دعم القرار ودورها فـــي رفـــع كفـــاءة الإدارة المحلية**، جامعة فلادلفيا، عمان، الأردن.

العزاز، عبدالله بن سليمان و للرور علي إبراهيم (2006) **تحليل القرار للحكم الإداري**، جامعه الملك سعود، النشر العلمي والمطابع، الرياض، المملكة العربية السعودية.

العلاونة، علي أحمد، (2001)، **واقع وآثار استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة: دراسة ميدانية، مركز وزارة التربية والتعليم الأردنية** ، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة اليرموك : إربد، الأردن.

العلاونة، علي سليم، (1996) **أساليب البحث العلمي في العلوم الإدارية** . عمان: دار الفكر للنشر.

علي، أسامة عبد المنعم السيد، (2008)، **أثر رأس المال الفكري والتدقيق الداخلي على الحاكمية المؤسسية في الشركات الصناعية الأردنية** ، (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، جامعة عمان العربية: عمان، الأردن.

العلي، عبد الستار وقنديلجي، عامر والعمري، غسان، (2006)، "**المدخل إلى إدارة المعرفة**"، ط1، الأردن، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

علي، عصام الدين محمد، (2005)، **تأثير نظم المعلومات على الإدارة الحكومية في المدينة العربية في ظل الثورة الرقمية**، جامعة الملك سعود: السعودية.

عليان، ربحي، (2008)، "**إدارة المعرفة**"، ط1، الأردن، عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع.

العنزي، سعد ونعمة، نغم حسين، (2002)، " أثر رأس المال الفكري في أداء المنظمات ، **مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية**، 9 (31) ص ص 84-106.

العنزي، سعد، (2001)، أثر رأس المال الفكري في أداء المنظمة : دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الصناعي المختلط ، **مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية**، 8(28)، ص ص 31-62 .

عيسان، صالحة، العاني، وجيهة، (2008)، "دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة في كلية التربية بجامعة السلطان قابوس "، **البصائر مجلة علمية محكمة**، المجلد (12)، العدد (1)، ص59-84.

فرح، ياسر أحمد، (2008)**إدارة الوقت ومواجهة ضغوط العمل** . عمـــان : دار الحامد للنشر.

قندلجي، عامر إبراهيم والجنابي، عـــلاء الـــدين عبـــد القـــادر،(2009)، **نظـــم المعلومات الإدارية.** ط5. عمان: دار المسيرة للنشر.

المحاسنة ،محمد عبد الرحيم ، (2005)، أثر كفاءة نظم المعلومات فـــي فاعليـــة عملية اتخاذ القرارات، **المجلة الأردنية في إدارة الأعمال** ، المجلد1، العـــدد 1، ص ص 148-173.

محمد، نافز أيوب (2010) الأهمية التنموية لرأس المال البـــشري فـــي الـــوطن العربي ودور التربية والتعليم فيه،**مجلة العلوم الإنسانية** ، العدد(4) العدد(6)، ص ص 84-119.

المصري، د.احمد محمد، (2008) ، **الإدارة الحديثة، الاتصالات - المعلومات – القرارات**، القاهرة: مؤسسة شباب الجامعة.

مصطفى، أحمد ســـيد، (2004)**الإدارة العـــصرية لـــرأس المـــال الفكـــري** . الاسكندرية: دار غريب للنشر .

المعشر زياد، يوسف، والخصبة، محمد،(2006)، "أثر العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية في القطاع المصرفي الأردني" **المجلـــة الأردنية في إدارة الأعمال**، المجّلد (2)، العدد (4)، ص ص 39-65.

المفرجي ،عادل حرحوش ،وصالح أحمد علي، (2003)،**رأس المـــال الفكـــري : طرق قياسية وأساليب المحافظة عليه** . القاهرة : المنظمة العربيـــة للتنميـــة الإدارية للنشر.

المقابلة، محمد قاسم، (2003)، **واقع نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في الأردن وعلاقته بدرجة ممارسة رؤساء الأقسام لوظائف العملية الإدارية من وجهة نظرهم** ،(رسالة ماجستير غير منشورة)،جامعة آل البيت : المفرق ، الأردن.

ملوخية، أحمد فوزي، (2006)،**نظم المعلومات الإدارية** . الاسكندرية:مؤســـسة حورس الدولية للنشر .

المياح، عبد اللطيف علي والطائي ، حنان علـــي، (2003) ، **ثـــورة المعلومـــات والأمن القومي العربي**، ط1، الأردن، عمان: مجدلاوي للنشر والتوزيع.

نجم، عبود، (2005)، "إدارة **المعرفة –المفاهيم والاســتراتيجيات والعمليـــات** "، الاردن، عمان، دار الوراق للنشر والتوزيع، ط1.

وزارة البلدية في دولة الكويـــ ت،(2011)، **ئلـرة شـــؤون العـــاملين** ، متـــوفر عبر: www.baladia.gov.kw/ /govs/hawally

الوليد، بشار، (2009)، **نظام المعلومات الإدارية** "، الأردن، عمان : دار الرايـــة للنشر والتوزيع.

ياسين، سعد، (2007)، "**إدارة المعرفة –المفـــاهيم الـــنظم التقنيـــات** "، الأردن، عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1.

ياغي، محمد عبد الفتاح ،(2005)،**اتخاذ القرارات التنظيميـــة** ، عمـــان، ياســـين للخدمات المكتبية والطلابية، الأردن.

يوسف، بسام عبد الرحمن، (2005)، " **أثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقق الأداء المتميز** " ،أطروحة دكتـــوراه غيـــر منـــشورة)، جامعـــة الموصل: العراق.

يوسف، عبد الستار حسين، (2005)، **دراسة وتقييم رأس المـــال الفكـــري فـــي شركات الأعمال** ، جامعة الزيتونة الأردنية : عمان، الأردن.

اليوسف، ندى،(2010)، "**مدى توافر خصائص تكنولوجيا المعلومات وأثرها على فاعلية الاتصالات الإدارية** "، الكرك، جامعة مؤتة، رســـالة ماجـــستير غيـــر منشورة.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Alavi, Maryam & Wheeler, Bradley C., (2010), “Using IT to Reengineer Business Education: An Exploratory Investigation of Collaborative Telelearning”, **MIS Quarterly**, Vol. 19, Issue 3, pp293-312.

Alter, Steven (2002), "**Information system Management Perspective** " , Third Edition , Addison-Wesley Educational publisher, USA.

Amiri, Ali Naghi; Jandghi, Gholamreza; Hosnavi, Reza; Ramezan, Majid (2010). "Increasing the Intellectual Capital in Organization: Examining the Role of Organizational Learning", University of

Tehran, European **Journal of Social Sciences** – 14 (1). Available on: http://www.eurojournals.com/ejss_14_1_09.pdf

Bejar, Yosra (2008). "**The Impact of Intellectual Capital on French Technology Firms Survival**", TELECOM & Management Sud Paris. OnLine ,available: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id

Brown, Thomas S. & Williams, Ralph K.& Brown, James T, (2009), "A Comparison Of Attitudes Toward Computers Among Business Professionals In China Japan And United States," **Journal Of Computer Information Systems**, vol. 38 No. 3, spring, pp. 1-5.

Caddy, I. (2000), "Intellectual capital: recognizing both assets and liabilities", **Journal of Intellectual Capital**, Vol.1, No.2, pp.129-146.

Hagg, Stephen, Cummings, Meave, McCubbery, Donald J., (2005), "**Management Information Systems Information Systems For The Information AGE**", 5thed, McGraw – Hill, Irwin.

Hamel,G. & Prahalad, K. (1994). " Strategy as a Field of Study: why Search anew paradigm, **Strategic Management Journal**, Vol.(15),Issue (15),P19.

Holm, Justin Tor, (2003) , **Information Technology Strategy And Business Performance: A Study Of Industry And Company Size**, Concordia University (Canada). www.lib-umi.com/dissertational.

Jerva, Mark, (2001), "DSS and Systems Analysis and Design: Making the Case for Integration", **Topics in Health Information Management**, Vol. 21, Issue 4, pp30-37.

Jiang, James J, & Motwani, Jaideep & Larson, lars, (2007)," Computer Attitudes Of Marketing, Manager : Anempirical Analysis", **Journal Of Computer Information System**, Vol. 37, No. 4, Summer, pp. 44-47.

Joia L.A.(2000).Using intellectual Capital to evaluate educational technology projects, **Journal of Intellectual Capital**, Vol.(1), Issue(4), PP341352.

Khazanchi, G ,(2005), Information Technology Appropriateness: The Contingency Theory Of (FIT) And The Implementation In Small And Medium Enterprise, **Journal Of Computer Information Systems**, Vol. 3, No.1, pp. 60-63.

Koenig , M , (2000), The Resurgence of Intellectual Capital , The Emphasis Shifts Measurement to Management , **Information Today** , Vol , 17, pp: 73-81.

Koplan, R. & Dwnnis, (1993). **Psychological Testing: Principles, Applications and Lessons** 3ed,Cote Book California .

Laudon Kenneth c., and Laudon, Jane p., (2007), "**Management Information Systems: Managing the Digital Firm**", 10thed, New Jersey: Prentice-Hall, Person Education, Upper Saddle River. PP 14.

Liu, Chao (2009). "**Study on the Effect of Intellectual Capital on Firm Performance**", Shandong University, Weihai, China, available on: http://ieeexplore.ieee.org/Xplore/login.jsp? 3.

Luthy, David H (1997). "**Intellectual Capital and its Measurement**",

Malhotra Yogesh (2000) . Knowledge Assets in the Global Economy: Assessment of National Intellectual Capital, **Journal of Global Information Management**, July- Sep 8 (3), p. 5-15.

Mun Sung Bae, (2003) , **Essays On The Economic Consequences Of Information Technology Investment**. Ph. D. Thesis. (www.lib.uni.com/cited on Jan/6/2004).

O'Brient, James, A., (2002), "**Management Information Systems: Management Information Technology in the E-Business Enterprise**", 5thed., Irwin, Boston Burr Ridge: McGraw- Hill Companies,Inc. p 507.

OECD, The Organization For Economic Cooperation and Development (1999). "**Measuring and Reporting Intellectual Capital: Experience, Issues and Prospect Programme Notes and Background to Technical Meeting and policy and Strategy Forum**", Paris.

Olalla, Marta Fossas, (2009), “Information Technology in Business Process Reengineering”, **International Advances in Economic Research**, Vol. (6), Issue (3), pp581-589.

Oz, Effy (2002) **Management information System**, third ed. Canada

Ryker, Randy & Nath, Ravinder, (2010), User Satisfaction Determinants : The Role Of Hardware And Procedural Components “ **Journal Of Computer Information System**, Vol. 38, No.2, pp. 44-48.

Stewart, Thomas A. (1998) . "**Intellectual Capital: The Wealth of Organizations, Doubleday**", New York, Doubleday Currency.

Strasser, D, (2004), The Effect Of Information Technology Investment And Information Technology Management On Overall Enterprise Performance In Federal Agencies , **Management Science**, Vol. 36, No.1, pp 76-90.

Sveiby, K. E.,(1998) "Measuring Intangibles & Intellectual Capital – An Emerging First Standard ", **Journal of Intellectual Capital**,, PP.1-8. Available on : http \\www.seviby.com.au/

Utah State University, U. S.A. available on http://www3.bus.osakacu.ac.jp

Van Buren, M. (1999) “A Yardstick for Knowledge Management,” **Training & Development**, 53:71-77.

Voss, Angri & Stephanie, Roeder & Waccker, U1f (2002), " **IT-for Mediation in Spatial Decision Making**, Fraunhofer, Institute for Autonomy Intelligent Systems ".

Webster, A.C. (1995). " **Transformational Leader Ship Through Intellectual Capital Three Case Studies of Elementary School Principals**", P.H.D. University of Colorado, p36.

الملحق (أ)

أداة الدراسة بصورتها النهائية

بسم الله الرحمن الرحيم

حضرة الموظف الفاضل....حضرة الموظفة الفاضلة :.

صممت هذه الاستبانة للتعرف على " أثر رأس المال الفكري في فاعليـــة إدارة نظم المعلومات الإدارية في بلدية حولي في دولة الكويت "، لذا أرجـــو التكـــرم بالإجابة على فقرات هذه الاستبانة بموضوعية ودقة، شاكرا لكم تعاونكم ومؤكـــدا لكم بأن المعلومات التي ستقدمونها ستعامل لإغراض البحث العلمي فقط.

واقبلوا فائق الشكر والاحترام

الباحث

سعد فلاح سويد العازمي

القسم الأول : المعلومات الشخصية

يرجى قراءة العبارات الآتية بدقة ووضع اشارة(√) داخل القوسين اللذين يقابلان العبارة

1- النوع الاجتماعي : ( ) ذكر . ( ) أنثى .

2- المؤهل التعليمي : ( ) دبلوم متوسط فما دون ( ) بكالوريوس .
( ) دراسات عليا

3- الخبرة الوظيفية : ( ) 5 سنوات فأقل . ( ) 6-10 سنوات.
( ) 11 سنة فأكثر .

القسم الثاني: يرجى وضع إشارة (√) في المربع الذي يوافق اختياركم

الرقم	العبارة	تنطبق دائماً	تنطبق غالباً	تنطبق أحياناً	تنطبق نادراً	لا تنطبق أبداً
1.	يمتلك العاملون الخبرات الكافية لأداء عملهم بكفاءة.					

الرقم	العبارة	تنطبق دائماً	تنطبق غالباً	تنطبق أحياناً	تنطبق نادراً	لا تنطبق أبداً
2.	لدى العاملين المهارات لإجراء الدراسات والبحوث اللازمة لتطوير العمل.					
3.	لدى الموظفين القدرة على تطبيق واستخدام المعرفة، ونقلها إلى حيز التطبيق العملي.					
4.	يحدث العاملون معرفتهم بما وتتناسب مع مستجدات العمل.					
5.	يمتلك العاملون المهارات اللازمة لحل المشكلات التي تواجههم.					
6.	لدى الوزارة قواعد بيانات خاصة، تستخدم في التخطيط.					
7.	توفر الوزارة أجهزة حاسب إلكتروني كافية لإنجاز الأعمال المختلفة.					
8.	توثق الوزارة انجازاتها من خلال نشرات وكتيبات دورية.					
9.	يوجد في الوزارة في ربط شبكي مع الهيئات والوزارات الأخرى ذات العلاقة.					
10.	يوجد لدى الوزارة العديد من العلاقات المهمة مع هيئات اجتماعية ومهنية					
11.	توفر الوزارة نظاماً لمعالجة شؤون الموظفين .					
12.	توفر الوزارة آلية لمتابعة النقص في المستودعات .					
13.	يتوفر لدى الوزارة نظم تقنية لاستخدام العمليات الموثقة.					
14.	يتوفر لدى الوزارة نظم لمعالجة توثيق خرائط المشاريع.					
15.	توفر الوزارة نظاماً إلكترونياً لمراقبة مشاريعها.					
16.	يعرب الزبائن المراجعين للوزارة عن رضاهم تجاه الخدمات المقدمة.					
17.	تهتم الوزارة بالشكاوي ومقترحات المراحعين.					
18.	تعمل الوزارة على الحفاظ على سبل التواصل بينها وبين الزبائن.					
19.	تقدم الوزارة خدمات جديدة تلبي حاجات الزبائن.					
20.	تهتم الوزارة بسرعة تنفيذ الخدمات المقدمة للزبائن.					
21.	تتصف الأهداف التي تضعها الوزارة بالوضوح التحديد.					
22.	تبنى الخطط في الوزارة بناء على قاعدة معلومات.					
23.	يشترك الموظفين بالوزارة بوضع الخطط.					
24.	يسهم التخطيط بناء على احتياجات الوزارة على ضبط النفقات وخفضها.					
25.	تتصف الخطط التي تضعها الوزارة بالمرونة، واستيعابها للمتغيرات والمستجدات.					
26.	يسهم التنظيم توضيح الأدوار والمسؤوليات للعاملين بالوزارة.					
27.	يحقق التنظيم الحصول على المعلومات من مصادرها بشكل مباشر.					
28.	يحقق التنظيم بالوزارة إيجاد قنوات اتصال فاعلة لتأمين الفهم بين الموظفين.					
29.	يحقق التنظيم بالوزارة سهولة التواصل بين مختلف المستويات الإدارية.					
30.	يحقق التنظيم بالوزارة سرعة أداء العمل وفاعليته.					
31.	يعمل نظام المعلومات على توجية الجهود وتوظيفها لغايات سرعة الانجاز داخل الوزارة.					
الرقم	العبارة	تنطبق دائماً	تنطبق غالباً	تنطبق أحياناً	تنطبق نادراً	لا تنطبق أبداً
32.	يوفر نظام المعلومات الإدارية توجيهات تتناسب وطبيعة العمل المطلوب انجازه.					
33.	تتناسب توجيهات نظام المعلومات وحجم العمل الواجب انجازه.					

34.	تقدم نظام المعلومات توجيهات واضحة.					
35.	يتيح نظام المعلومات في الوزارة استخدام أساليب اتصال متنوعة، كالتخاطب المباشر، والهاتف، والنشرات.					
36.	يتصف نظام المعلومات بالوزارة بوجود معايير مناسبة لمراقبة الأعمال.					
37.	تتصف نظم المعلومات بالوزارة بالوسائل الرقابية في الوزارة بالوضوح بحيث يعيها الموظفون.					
38.	تتناسب المهام الرقابية في الوزارة مع خبرات الموظفين المنوطة بهم.					
39.	تمتاز الرقابة في الوزارة بأنها دورية.					
40.	تنفذ الرقابة بالوزارة على فترات محددة.					
41.	يتم اتخاذ القرار في الوزارة بعد توفير المعلومات اللازمة لذلك.					
42.	يقدم نظام المعلومات البيانات الكافية لاتخاذ القرارات.					
43.	يتم اتخاذ القرار بالاعتماد على ما يوفره النظام من معلومات.					
44.	يتم اتخاذ القرار بالاعتماد على المعلومات ا لواردة في التقارير أكثر من الاعتماد على البديهة.					
45.	ترتب المعلومات ترتيباً منطقياً بشكل يسهم في اتخاذ القرار بدقة.					
46.	يوجد أدوات موضوعية لتقييم نظام المعلومات في الوزارة.					
47.	توفر أدوات تقييم نظام المعلومات بيانات مهمة لتطوير العمل في الوزارة.					
48.	يتم تقييم مختلف جوانب نظام الإدارية.					
49.	يشمل تقييم الوزارة جميع الأفراد العاملين.					
50.	يتم توفير تغذية راجعة للموظفين لتقييم أدائهم .					

الملحق (ب)

قائمة بأسماء المحكمين

أسماء السادة المحكمين

اسم الدكتور	التخصص	الجامعة
الأستاذ الدكتور نضال الحوامده	إدارة عامة	جامعة مؤتة

الأستاذ الدكتور يونس يوسف العواد	إدارة عامة	جامعة الجوف
الدكتور حسين العزب	إدارة عامة	جامعة مؤتة
الدكتور رائد العضايلة	إدارة أعمال	جامعة مؤتة
الدكتور محمد المحاسنة	إدارة عامة	جامعة مؤتة
الدكتور فيصل محمود الشواورة	إدارة أعمال	جامعة مؤتة
الدكتور ولاء جودت الجاف	إدارة أعمال	جامعة مؤتة